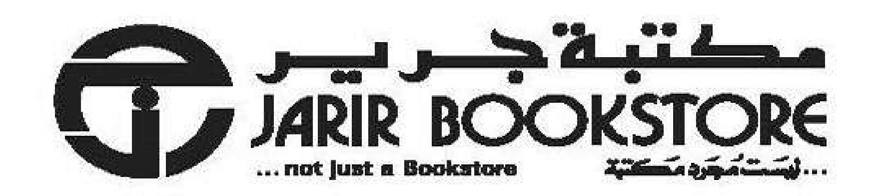


للتعرف على فروعنا في
المملكة العربية السعودية - قطر - الكويت - الإمارات العربية المتحدة
نرجو زيارة موقعنا على الإنترنت www.jarirbookstore.com
للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على: jbpublications@jarirbookstore.com

إعادة طبع الطبعة الرابعة ٢٠١٢

المملكة العربية السعودية ص.ب.٣١٩٦ الرياض ١١٤٧١ - تليفون ٤٦٢٦٠٠٠ ١ ٩٦٦+ - فاكس ٤٦٥٦٣٦٣ ١ ٩٦٦+

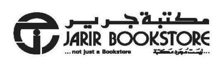
معهد برينستون للغات و لينى لاسكووسكى

كن خطيباً واثقاً فى ١٠ أيام

ودّع الخوف من خشبة المسرح إلى الأبد !

لا يفصلك عن الخطابة البارعة سوى عدة أيام!

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE



للتعرف على فروعنا في
المملكة العربية السعودية – قطر – الكويت – الإمارات العربية المتحدة
نرجو زيارة موقعنا على الإنترنت www.jarirbookstore.com
للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على: jbpublications@jarirbookstore.com

إعادة طبع الطبعة الرابعة ٢٠١٢

المملكة العربية السعودية ص.ب.٣١٩٦ الرياض ١١٤٧١ – تليفون ٩٦٦١٤٦٢٦٠٠٠+ – فاكس ٩٦٦١٤٦٥٦٣٦٣+

إهداء

أهدى هذا الكتاب إلى زوجتى جوان، وابنى مايكل، وابنتى كيلى لدعمهم وتشجيعهم المستمرين لى خلال رحلتى لمساعدة الآخرين على تحسين مهارتهم فى التحدث، وكذا أثناء تأليفى لهذا الكتاب.

شكر وتقدير

لقد سمح لى بعض من الأصدقاء والزملاء الصدوقين بالاستعانة بإسهاماتهم ومداخلاتهم. أود أن أشكر توم أنطوان، وسوزان باركلي، وجانيت إسبوزيتو، وكير أندرسون، وتونى جيرى، وليلى وولترز، وباتريشيا فريب.

المقدمة

إذا أجريت اقتراعاً بين مجموعة من الناس عن أكثر شىء يخشونه، فعادة ما سيأتى فى المرتبة الأولى "الخوف من التحدث أمام الجمهور". وفى الحقيقة، لقد أظهرت استطلاعات الرأى التى أجريتها على عملاء ممن حضروا مئات الندوات وورش العمل أن 67% منهم يجدون التحدث أمام الجمهور أمراً صعباً، أما الـ 33% الباقية فهم راضون عن مهاراتهم الخطابية، بيد أنهم يشعرون بوجود فرصة لتحسين أنفسهم. وبغض النظر عن الطائفة التى تعتقد أنك تنتمى إليها، سيساعدك هذا الكتاب على تقييم مهاراتك الخطابية وتعلم استراتيجيات سريعة وفعالة لتصبح خطيباً أفضل وأكثر ثقة بنفسه.

ومن خلال عملى كخطيب، استطعت وضع يدى على عدة أسباب تجعل الناس يشعرون بعدم الارتياح عند التحدث أمام مجموعة من الناس قلت أو كثرت. فبعض الناس يساورهم القلق حيال مظهرهم أو نبرات أصواتهم، ويخشى البعض الآخر تعرضهم للسخرية أو الانتقاد. وهذه المخاوف من شأنها أن تقلل من فعاليتك وتقف عائقاً بينك وبين أن تصبح خطيباً مفوهاً.

وإذا كان تحسين مهاراتك فى التحدث على الملأ والتواصل يقوى ثقتك بنفسك، فإن الدارسات قد كشفت النقاب عن فائدة أخرى إضافية وهى أن الخطباء المحترفين الذين يتمتعون بمهارات متميزة فى التواصل يحصلون على ترقيات أكثر وأسرع من قرنائهم فى العمل. وفى استطلاع أجرى على كبار المدراء التنفيذيين فى الشركات الكبرى قالوا إن إحدى المهارات الأساسية التى يبحثون عنها فى الموظف المرشح للترقية هى القدرة على توصيل الأفكار بفعالية. لذا يزودك هذا الكتاب بمناهج أثبتت نجاحها لكى تساعدك على زيادة ثقتك بنفسك كخطيب. وبصفتى مدرباً لمناهج التحدث على الملأ وكخطيب محترف، دأبت على استخدام تلك النصائح والمناهج لمساعدة عملائى فى كافة أنحاء العالم على تعزيز مهاراتهم فى التحدث وتقديم العروض والتواصل.

ينقسم هذا الكتاب إلى عشرة أيام، أستعين فى كل منها بالمهارات التى تم تعلمها خلال الأيام السابقة ويبنى فوقها. وفى كل فصل ستجد "نصائح اليوم" و"قائمة أفضل عشر نصائح" و"دروس من الأم" و"عوامل بناء الثقة"، علاوة على التدريبات العملية والاستراتيجيات. وفيما يلى سأقدم لمحة عما ستحمله معك خلال رحلة العشرة أيام:

- **اليوم الأول:** نبدأ بنصائح حول كيفية تحسين مهاراتك عند التحدث إلى الآخرين فى كل منحى من مناحى حياتك بدءاً من عملك، مروراً بحياتك الشخصية، وصولا إلى المواقف الاجتماعية. وعلى طول هذا الطريق، ستتعلم درساً من الأم حول أهمية تدريب مهاراتك وصقلها. كما أنك ستتعلم حيلاً سريعة

حول أساليب تقديم نفسك أمام حشد من الناس.

• **اليوم الثانى:** إن إعداد محتوى الخطبة هو المهارة الأهم عند إعداد عرض ما. ومن خلال هذا الفصل ستتعلم خمس خطوات من أجل تخطيط المادة التى ستستخدمها فى خطبتك أو عرضك، كما أنك ستتعلم التركيب المناسب للخطبة ـ المقدمة، وموضع الخطاب والخاتمة ـ وملاحظات للتخلص من الأفكار المرئية واللفظية المشوشة.

• **اليوم الثالث:** يركز هذا الفصل على جمهورك، ونبدأ بخطوات تحليل جمهورك وأهمية إعداد برنامجك مسبقاً، وكذلك إجراء استطلاعات للرأى من أجل تفصيل برنامجك حتى يلقى قبولاً لدى المشاهدين. كما يتضمن هذا اليوم واحدة من قوائم النصائح والأسرار التى تحتل المراكز العشرة الأولى، التى تساعدك على الحفاظ على يقظة الجمهور أثناء عرضك، بالإضافة إلى ذلك ستتعلم خمسة أنواع من الخطب؛ بدءاً من الخطب التثقيفية وانتهاءً بالمرتجلة.

• **اليوم الرابع:** ستتعلم الوسائل الأربعة الأكثر شيوعاً لتذكر مادة خطبتك أو عرضك، ومميزاتها، وعيوبها. علاوة على ذلك، ستجد قائمة بالمواقع المتاحة على شبكة الإنترنت لمساعدتك على تقديم عرض جذاب. وينتهى اليوم الرابع بتوضيح كيفية تداخل مكان إلقاء خطبتك أو عرضك مع أدائك أو تحسينه.

• **اليوم الخامس:** يركز لب اليوم الخامس على الإيماءات والدور الذى تلعبه أثناء تقديمك للعرض. كذلك ستتعلم خمس نصائح تدور حول تعبيرات الوجه والسبب الذى يجعلها جزءاً مهماً من التواصل الفعال. وينتهى اليوم بنصيحة فورية حول ما تفعله إذا طلب منك تقديم عرض فى اللحظة الأخيرة.

• **اليوم السادس:** يركز هذا الفصل على اللغة والقيم الأخلاقية التى تنطوى عليها الخطبة، بما فى ذلك إرشادات حول الاستخدام المناسب للإحصائيات ونتائج الأبحاث والاستشهادات المنقولة. وستتطلب منك هذه العملية قضاء بعض الوقت فى البحث عن العبارات المقتبسة من الخطب الأكثر تأثيراً وبقاء على مر التاريخ. كذلك ستتعلم عشر طرق لإضفاء بعض الدعابة على عرضك. ويتناول اليوم السادس بمزيد من العمق الأنواع الخمسة للخطب التى تعلمتها فى اليوم الثالث.

• **اليوم السابع:** ستتعلم من خلال اليوم السابع نصائح وأسرار الخطباء والمدربين ومقدمى برامج التسلية المحترفين، التى يستخدمونها عندما يطرأ أمر غير متوقع، كأن يحدث شىء مفاجئ داخل قاعة الخطاب أو يحدث عطل فى الأجهزة. إضافة إلى ذلك ستتعلم حيلا مرحة تساعدك على كسر الجمود للتخلص من التحفظ والبدء فى الحديث خلال جلسات التدريب أو الندوات. ويمدك اليوم السابع كذلك بمثال لخطبة تذكارية.

• **اليوم الثامن:** يناقش هذا الفصل مجموعة متنوعة من الفنيات الخاصة التى من شأنها أن تساعدك على تطوير مهاراتك فى التحدث وشحذها. كما يقدم لك اليوم الثامن عملية مراجعة دقيقة؛ حيث تقوم بالتسجيل لنفسك وتراجع تلك التسجيلات باعتبارها وسيلة لتنقد خطبتك قبل اليوم الرئيسى لإلقاء الخطبة.

وفى النهاية سيتم تقديم نموذج لإحدى خطب ما بعد العشاء.

• **اليوم التاسع:** يركز على كيفية تهيئتك نفسياً قبل اللحظة الحرجة. وهذا الفصل يعج بنصائح واستراتيجيات توضح لك كيف تصبح أفضل مدرب لنفسك، كما توضح لك أهمية وضع قائمة إعداد لنفسك. علاوة على ذلك ستتعلم الطريقة المرحة التى يستخدمها مقدم العرض ليعد بها نفسه قبل الصعود إلى خشبة المسرح مباشرة. وفى النهاية ستجد لمحات خطب مقنعة، وكيف يتم إلقاء الأخبار السيئة، وما تشتمل عليه الخطبة من نقاط سلبية.

• **اليوم العاشر:** يوضح لك هذا الفصل كيف تختم خطبتك أو عرضك بخاتمة تعلق فى الأذهان باستخدام خمسة وسائل تحقق لك النجاح. كما ستتعلم أكثر الطرق فعالية للتعامل مع الأسئلة وفترة الرد على الأسئلة التى تعقب إلقاء الخطبة، وكذلك كيفية التعامل مع الأسئلة العدائية التى يلقيها الجمهور. وفى النهاية؛ سنقدم لك نموذجاً للنوع الخامس من أنواع الخطب؛ ألا وهى الخطبة المرتجلة.

حسناً، لقد حان الوقت للبدء. والآن سننتقل إلى اليوم الأول، فاستعد للقيام برحلة إلى عالم من خطباء أكثر لباقة.

اليوم 1

استعد للبدء
تغلب على مخاوفك

تأخذنى أفكارى دائماً، وأعود بذاكرتى إلى الوراء، وأتذكر أننى عندما كنت فى الخامسة من عمرى، كنت أمضى معظم وقتى خارج المنزل ألعب فى التراب أو أبنى شيئاً ما، وفى نهاية اليوم كنت أزعج آذان والدىّ (مفترضاً أنهما ينصتان إلىّ) بقصص حول ما بنيت أو ما أنوى بناءه. وفى هذه السن الصغيرة أدركت أننى قد بدأت التدرب على مهنتى الأولى كمهندس .

وذات يوم عندما كنت بالمدرسة فى مطلع القرن تقريباً، طلبت السيدة "كولينز" ـ معلمتى فى الصف الأول ـ متطوعين يتحدثون إلى زملائهم عن الأشياء التى يحبون القيام بها، وعلى الفور رفعت يدى وكانت اليد الوحيدة المرفوعة؛ حيث لم يرفع أى من زملائى يده عدا تلك الأيدى التى ارتفعت معلنة عن رغبة صاحبها المفاجئة فى الذهاب إلى المرحاض. وكم كنت متحمساً للتحدث عن أحدث سفينة قرصنة شيدتها، وقد حققت قصتى نجاحاً مذهلاً، حتى أنه طُلِبَ منى أن أخبر بها زملائى فى الفصول الأخرى. لقد كنت خطيباً بالفطرة ـ وهى مهنتى الثانية ـ وكم كنت شغوفاً بتبادل المعلومات مع الجمهور. والآن، عندما يسألنى الناس عن بداية عملى فى الخطابة، أجيبهم بأننى أعمل بها منذ كنت فى الخامسة من عمرى، وأنا صادق فى ذلك.

وخلال حياتى المهنية كمهندس، ولاحقاً كمدرب للخطابة، سنحت لى الفرصة لكتابة بعض الأوراق وتقديمها فى مؤتمرات تغطى مهنا مختلفة. وقد تعلمت فى مرحلة مبكرة أهمية تطوير مهاراتى الخطابية، والآن، كخطيب محترف، أدرب أناساً من جميع أنحاء العالم على كيفية تحسين مهاراتهم فى إلقاء الخطب وتقديم العروض والتواصل مع الآخرين.

وبغض النظر عن طبيعة مهنتك، فمن المرجح أنك أمضيت سنوات دراستك فى التدرب على مهارات القراءة والكتابة وتعلمها وإجادتها، لكنك إذا كنت مثل معظم الناس، فإنك أمضيت القليل من الوقت فى تعلم كيفية تطوير مهاراتك فى التحدث على الملأ ـ وهى مهارات لا تتعلمها فى المدرسة، ما لم تنضم بالطبع إلى فريق الخطابة. ومع ذلك، وكما ستتعلم قريباً، فإن معظم أساليب التواصل أساسها هو التواصل اللفظى. وكل يوم يحمل معه فرصاً للخطابة، سواء أكانت رسمية أم غير رسمية، بدءاً من المحادثات الهاتفية فى العمل ووصولاً إلى تقديم عروض متعلقة بالعمل، أو إدارة أحد الاجتماعات .

ومن المفاهيم الخاطئة الشائعة أن بعض الناس يولدون خطباء مفوهين بالفطرة.

نعم، أنا أوافق على أن بعض الناس يتمتعون بموهبة الثرثرة ـ لكن لا أزعم أنهم كثيرون ـ وربما تكون هذه هى الموهبة فطرية. ولكن الثابت هو أن البلاغة فى الخطابة لا تتحقق إلا لأولئك الذين يرغبون فى أن يصبحوا خطباء، ثم يأتى بعد ذلك تركيز الجهود لتحقيق ذلك مع الكثير من التدريب. والخبر السار هو أنك ستجنى ثمار جهودك سريعاً؛ حيث ستحظى بالكثير من المتعة بينما تسير على الطريق، وستعمل الثقة التى اكتسبتها على تحسين مناحى حياتك.

ولا يتوقف الخطباء المحترفون ـ وأنا من بينهم ـ عن التدريب وصقل مهاراتهم فى التحدث. فأنا الآن أفضل مما كنت عليه فى الخامسة، وأتوقع مواصلة التحسن .

وإذا كنت مثل السواد الأعظم من الناس، فإنك تملك خبرة أولية فى التحدث على الملأ، ومن ثم تعتقد أن التحدث إلى الناس يثير رعبك إلى درجة الموت. وفى الحقيقة، وطبقاً لكتاب "*Book of Lists*" يعد التحدث على الملأ من أعظم أنواع المخاطر على الإطلاق. وفى استطلاع للرأى أجرى على كتاب عن التحدث أمام العامة"، أظهر 41% من عينة الاستطلاع أن التحدث على الملأ يأتى على رأس قائمة مخاوفهم، ويأتى الخوف من الموت فى المرتبة السابعة من القائمة! وأعتقد أن هذا يعنى أن الناس يفضلون الموت على التحدث أمام حشد من الناس.

وإذا كان نفس الشعور ينتابك، فلست وحدك، ففى الواقع، معظم مقدمى البرامج المشاهير الحاليين قد اعترفوا بالشعور بالعصبية والرعب من خشبة المسرح عندما يتحدثون. وربما تقول لنفسك لن أكون متحدثاً جيداً على الإطلاق وليس بمقدورى أن أتعلم لأكون مثل هؤلاء الخطباء المحترفين، فهم يتحدثون بطلاقة. فإن الكثيرين منا يخشون رأى الآخرين فيهم، لاسيما عندما يطلب منا التحدث أمام مجموعة من الناس. ولكن تعلمك لفنيات محددة سيساعدك على تحسين مهاراتك الخطابية والتخلص نهائياً من خوفك ومساعدتك على النجاح فى عملك وحياتك الشخصية.

عوامل بناء الثقة: الخطابة تحسن كل مناحى حياتك

سواء كنت تجرى محادثة هاتفية عادية أم تلقى دروساً أم تجرى محادثة مع رئيسك أم تقدم عرضاً رسمياً، فكل هذا يعد حديثاً على الملأ. وسوف نستعرض أمثلة تدلك على مدى التأثير الإيجابى الذى يصبغه التحدث على الملأ على حياتك، وعملك، وعلاقاتك، وأسلوبك فى التواصل، بل وأكثر من ذلك. والآن لنبدأ أول خطوة على طريق النجاح فى التحدث على الملأ .

- **بناء الثقة فى حياتك المهنية:** يمتلك معظم رؤساء الشركات وكبار المدراء التنفيذيين مهارات جيدة فى الخطابة. إننى أعمل مع مدراء تنفيذيين على أعلى مستوى فى شركات عالمية، وعندما أسألهم لماذا يشعرون بالحاجة إلى التدريب وتحسين مهاراتهم فى التحدث يؤكدون جميعاً أن نجاحهم ونجاح شركاتهم يعتمد على قدرتهم على إجادة التحدث، وأن ترقياتهم ذات صلة مباشرة بقدرتهم على التواصل الفعال .

• **التواصل مع الآخرين بمزيد من الوضوح:** تنشأ العديد من الأخطاء أو سوء الفهم جراء عدم توصيل الأفكار بأسلوب ملائم. ولكن تساعدك مهارات الخطابة على توضيح أفكارك وجعلها تبدو جلية للمستمعين. والخطابة واحدة من أهم المهارات الأساسية التى احتجت إلى تطويرها كمهندس؛ لأننى غالباً ما كنت أتحدث إلى مستمعين لا يعرفون شيئاً عن دعامات البناء، بيد أنهم يمتلكون السلطة والمال لتمويل مشروعى التالى. فلو لم أكن فعالاً فى توصيل الأسباب التى تجعلهم يمولون مشروعى لكنت الآن بلا عمل.

• **بناء الثقة الشاملة:** ما إن تتحسن قدرتك على ترتيب أفكارك وتوصيلها بفعالية فستكتسب المزيد من الثقة. والأشخاص الذين يتمتعون بهذه القدرة يمتلكون "بريق" الثقة عندما يتحدثون. (أرجو ألا نخلط هذا البريق مع الحمرة التى تكسو وجه الإنسان الذى يخاف بشدة).

• **رفع مستوى الارتياح فى المواقف الاجتماعية :** كم منكم تمت دعوته إلى حفلة وكان خائفاً من بدء محادثة؟ (لا تخجل، لن يراك أحد). فى الحقيقة، إن المواقف الاجتماعية فرصة ممتازة للتدريب على مهارات التحدث على الملأ، وإليك مكافأة بسيطة: هناك حقيقة معروفة تقول إن الناس الذين يجيدون التحدث يتمتعون بمظهر أفضل. وأشكر الله لأننى أعرف الآن السبب الذى دفعنى للعمل بجد على تحسين هذه المهارة، وأن ابتسامتى الجذابة ليست هى السبب الوحيد الذى كان يدفع الفتيات إلى التعرف على.

• **التحدث فى الهاتف بمزيد من الثقة:** حتى لو كنت تتصل من أجل الحصول على معلومات ـ ولتكن مكالمة هاتفية من أجل الترويج لمنتج فى العمل، وسواء تحدثت إلى العميل أم اكتفيت بترك رسالة له على جهاز الرد الآلى ـ فسوف يستطيع الآخرون الشعور بالثقة من مستوى نبرة صوتك. هل تعلم أن أكثر من 86% من رسالتك الهاتفية تصل من خلال نبرة صوتك؟

• **إدارة مقابلات أو تقديم أفكار جديدة أكثر فعالية:** أتذكر أننى قمت بإدارة اجتماع لفريق الكشافة، الأمر الذى اعتبرته تحدياً لمهاراتى فى التحدث؛ حيث استلزم الأمر التعامل مع ستة إلى ثمانية من الصبية يصرخون ويتمتعون بنشاط زائد (حيث تطلب الأمر الكثير من أقراص الأسبرين)، ولكنى أعتقد أن تنظيم وإدارة اجتماع مع الكبار أكثر صعوبة؛ لأنك لا تستطيع رشوتهم بالحلوى.

• **كن عضواً أو متطوعاً نشطاً:** عند نقطة معينة من حياتك قد تكون متطوعاً، أو حتى قد تضطر إلى القيادة أو المشاركة فى مؤسسة اجتماعية أو مهنية. ويعتمد نجاحك داخل هذه المؤسسة اعتماداً كبيراً على قدرتك على التحدث إلى المجموعات والاستحواذ على انتباههم طيلة الوقت كى تتمكن من تحقيق أهدافك العامة المنشودة.

• **احصل على ثقة الآخرين واحترامهم بمزيد من البساطة:** يعتمد نجاحك فى التعامل مع العملاء ـ أو حتى مع أطفالك ـ بدرجة كبيرة على مهاراتك فى التحدث. والقدرة على إقناع الآخرين باستخدام الكلمات؛ فهى مفتاح بناء الثقة والاحترام. وقد لا يتضمن هذا ما تقوله فحسب، بل كيف تقوله أيضاً.

إذا كانت هذه الأمثلة تصف السمات التى تود التحلى بها فإننى، إذن أهنئك، لأنك ترغب فى أن تكون خطيباً ناجحاً .

دروس من الأم: التدريب يؤدي إلي الإجادة

لا توجد وصفة سحرية تجعلك خطيباً لامعاً. وهؤلاء الذين يعزفون على الآلات الموسيقية يعلمون أنهم لن يصلوا إلى مرحلة الإجادة بدون تدريب. وقد كنت أضيق بأمى ذرعاً عندما كانت تطلب منى التدرب لمدة ساعة على الموسيقى بعد المدرسة قبل الخروج من المنزل. ولاحقاً أصبحت أقدر هذا الوقت، وواصلت التمرين من أجل التحسين. ولأننى شبه موسيقى، فقد تعلمت العزف على الجيتار والبيانو، وبالتالى صرت أعلم الخطوات التى على اتباعها كى أجيد العزف على هذه الآلات. وقد قيل: "لكى تتعلم العزف على البوق فلابد أن تنفخ في البوق" وبالمثل: "كى تتعلم التحدث فعليك أن تتحدث"، ولن تصبح متحدثاً كفئاً بمجرد مشاهدة المتحدثين العظام الآخرين، ولن تصبح خطيباً مفوهاً ما لم تتدرب وتتدرب وتتدرب. وأنا أعلم أن الكثير منكم قد سمعوا المقولة الشهيرة: "كيف تصل إلى قصر كارنيجى؟". الإجابة: "بالتدريب، ثم التدريب، ثم التدريب"، ويتطلب التحدث على الملأ نفس المستوى من التدريب. ويمكنك البدء الآن بتدريب مهاراتك فى الخطابة فى كافة المواقف.

نصائح سريعة يمكنك استخدامها فى مواقف التحدث اليومية

أول خطوة هائلة على طريق تطوير مهارات التحدث هو التركيز على كيفية التحدث فى المواقف اليومية. والآن سنلقى نظرة على أربعة مواقف يمكنك من خلالها البدء بصقل مهاراتك الخطابية.

الدخول فى حديث مع أحد الأشخاص فى أحد المتاجر

كم مرة تقابلت مع صديق وأنت تتسوق، أو وأنت فى طريقك لإنجاز مهمة؟ إليك فرصة أخرى لممارسة التحدث على الملأ.

- بادر بالتحدث.
- اسأل هذا الشخص عن أحوال أسرته، ما الجديد فى عمله؟ وهل لديه أى خطط للإجازة القادمة؟
- قص عليه قصة مرحة حول موقف تعرضت له أنت، أو أسرتك، أو أصدقائك.
- فكر فى مدى سرعتك فى التحدث وكيف تنطق الكلمات وكيف ترتب أفكارك. ويطلق على هذا "أسلوب الحديث الطبيعى"، وسوف تتعلمه لاحقاً.

الحفلات

تعتبر الحفلات فرصة مثالية للتدريب على التحدث على الملأ. لذا، ففى الحفلة القادمة التى تحضرها تأكد من إحضار حقيبة الحيل معك.

• إذا وجدت نفسك تقف بمفردك فى زاوية الحجرة فلا تتذمر، بل بادر بالتحدث إلى أول شخص يمر بجوارك.
• قدم نفسك إلى شخصين لا تعرفهما (انظر "حديثك الأول: "تقديم نفسك" حيث يرد لاحقاً فى هذا الفصل).
• شارك فى مناقشة جماعية ولكن لا تسيطر على المحادثة.
• تحدث مع شخص لم تلتق به منذ فترة.

ترك رسالة هاتفية

ألا ترى أنك فى معظم الأحيان لا تتمكن من الوصول إلى الشخص الذى تريد التحدث إليه مباشرة، بل تضطر إلى ترك رسالة مكتوبة أو رسالة فى بريده الصوتى؟ ويبدو أن الرسائل الهاتفية هى الرياضة الجديدة للشركات، لذا اغتنم هذه الفرصة الذهبية وتلك الدقائق القليلة لتجربة مهاراتك فى الحديث وكيفية تنظيمه. وفى المرة التالية التى تجرى فيها محادثة هاتفية مع شخص ما، اكتب بعض الملحوظات المختصرة حتى لا تنسى أى شيء إذا ما فوجئت ببريده، وأؤكد لك أن البريد الصوتى هو من يجيبك.

• تحدث ببطء! إياك والتحدث بسرعة عند ترك رسالة، خاصة إذا كانت لك لكنة فى الحديث، فمعظم أجهزة الرد الآلى الحديثة تسمح بوقت كاف لرسالة قصيرة. وبالنسبة لى، لا أستطيع حصر عدد المكالمات التى أتلقاها كل يوم ولا أفهم ما يقوله المتصل، لأنه يتحدث بسرعة كبيرة جداً، وغالباً ما أعيد سماع الرسالة أكثر من مرة، ولهذا السبب تكون كتابة الملحوظات أمراً مفيداً، وكذلك تحدث ببطء عندما تذكر رقم هاتفك.
• انطق اسمك بوضوح وبطء، خاصة إذا كان اسمك غير شائع مثل "سميث" أو "جونز"، كذلك تهجَّ اسمك ببطء، ووضح أمثلة لحروفه إذا دعت الحاجة إلى ذلك (ج مثل جمعة وت مثل تذكرة ..).
• بالإضافة إلى اسمك، اذكر لقبك واسم الشركة التى تعمل بها وسبب الاتصال. صف للشخص المعنى ـ فى عبارات قليلة مختصرة ـ سبب المكالمة، ويمكنك ذكر وقت اتصالك إذا كان هذا مناسباً (وانتبه لفروق التوقيت).
• أخبر الشخص الذى تتصل به متى يمكنه معاودة الاتصال بك، ذاكراً التاريخ والوقت المفضل ورقم الهاتف.
• تصرف دائماً بأسلوب احترافى، فلا تمضغ علكة، ولا تترك رسالة طويلة، وانتبه إلى نبرة صوتك. إننى دوماً أخبر الناس بضرورة المحافظة على ابتسامتهم عند تركهم رسالة لىّ، لأنها تضفى تلقائياً على صوتك نبرة إيجابية.

استخدم الملحوظات التى كتبتها حتى لو أجاب الشخص الذى تتصل به على الهاتف بنفسه لأنها ستساعدك على أن تبدو عملياً ومنظماً.

ترك رسالة على البريد الصوتى

إن الرسالة التى تتركها على البريد الصوتى هى بمثابة عرض تقدمه على الملأ، ومن خلالها تتكون الانطباعات الأولى، حتى لو لم تراودك هذه الفكرة .

- قبل أن تسجل تحيتك، اكتبها أولاً وتمرن على قولها وسجل الرسالة ثم اسمعها مرة أخرى، وإذا استلزم الأمر أعد تسجيلها مرة أخرى. هل كانت رسالتك سريعة؟ هل كانت بطيئة؟ هل كان صوتك واضحاً ويسهل فهمه؟ فهذا يعد تدريباً رائعاً لك على التحضير لحديثك.
- تأكد من أن التحية التى تتركها على جهاز الرد الآلى الخاص بك تبدو ودودة وعملية، لذا اتصل بهاتفك واستمع إلى التحية التى سجلتها، واسأل نفسك هل صوتك واضح، وهل رسالتك ذات مغزى. فلا يسعنى حصر كم التحيات السيئة التى أستمع إليها عندما أعيد الاتصال بمن تركوا لى رسائلهم الصوتية.
- كن واضحاً فى التعليمات التى تتركها للمتصل حول ما يجب أن يفعله إذا أراد ترك رسالة لك.
- وإذا كنت تدير مشروعاً ،مثلى، فإن التحية التى تتركها على بريدك الصوتى فرصة عظيمة للترويج لعملك، ولكن حاذر من الإفراط فى المعلومات التى تقدمها.

القلق عند التحدث : لقد حضر الطبيب

إن المشكلة التى تواجه معظم الناس فى الاجتماعات التى تميل إلى الرسمية هى تركيزهم على التحدث بدلاً من القلق بشأن رأى جمهور المستمعين فيهم. وفى كل ندوة أديرها أطلب من الحاضرين كتابة قائمة بالأسباب التى دعتهم إلى الانضمام إلى برنامجى، وكان يأتى على رأس قائمة التصويت الخوف من التحدث. وفيما يلى استعراض لسبعة "أعراض" للخوف من التحدث والتى أكررها مراراً، فهل يبدو أى منها مألوفاً بالنسبة لك؟

- عرق راحتى اليد
- الشعور بالغثيان
- تزايد معدل ضربات القلب
- صعوبة التنفس
- ألم فى الصدر
- القشعريرة وتيبس الجسم
- القلق أو عدم الشعور بالارتياح

إن واحداً أو أكثر من هذه الأعراض تصيب الناس الذين ينتابهم القلق من التحدث. والآن فكر فى مرة مررت فيها بمشاعر مشابهة. هل سبق أن أجريت مكالمة هاتفية باردة مع شخص ما؟ هل سبق أن طلبت من شخص مقابلته لأول مرة؟ هل سبق أن أوضحت لرئيسك فى العمل سبب استحقاقك للمكافأة؟ كل هذه مواقف تشعر فيها بالقلق وتصاب بأحد الأعراض التى تحدثنا عنها. وحتى المتحدثون المحنكون نجدهم يشعرون بالقلق عند التحدث أمام مجموعة من الناس، لذا دعنا

نلق نظرة على أسباب هذه المخاوف.

أول شىء ـــ خفف من حدة قلقك

خلال السنوات العديدة التى قضيتها فى عملى كخطيب (تذكروا أننى أمتهن هذه المهنة منذ أن كنت فى الخامسة من عمرى) عانيت من كل أنواع أعراض القلق من الخطابة لذا، أحرص فى جميع ندواتى على تقديم جزء خاص بفنيات التعامل مع تلك المخاوف؛ لأنك لن تصبح خطيباً مفوهاً ما لم تتعلم كيفية التغلب على هذه المخاوف.

والطريقة المثلى للتعامل مع القلق الذى يصيبك عند التحدث هى الاعتراف بأن هذا الخوف أمر طبيعى وأنك لست الوحيد. وتوضح أغلب الدراسات أن القلق من التحدث على الملأ مرتبط بطفولة مليئة بالضغوط أو بالمرور بتجارب سيئة حدثت أثناء السنوات الأولى للمدرسة. أما بالنسبة لى، فإن مخاوفى كانت مقصورة على الخوف من التعرض للضرب على أيدى المشاغبين فى المدرسة. ويتذكر معظم الناس لحظة بعينها مروا فيها بتجربة هذا النوع من أنواع القلق، وقد تكون هذه اللحظة أثناء دروس المطالعة الحرة عندما انفجر زملاء الدراسة ضاحكين، لاسيما تلك الفتاة أو الصبى الذى تكن له مشاعر طيبة. وبالطبع، تُحفَرُ فى ذاكرتنا تلك الضحكات، فى حين أننا ننسى أسبابها.

ويصاب السواد الأعظم من الناس برهبة التحدث أثناء مرحلة الدراسة الإعدادية. فكر حينما طلب منك المعلم، بنية حسنة، التحدث أمام زملائك أو يطلب منك التحدث عن أى شىء أثناء جلسة اجتماعية. فكر فى الأمر، فمرحلة البلوغ من أصعب فترات الحياة؛ ففى تلك الأثناء، وأنت طالب فى المرحلة المتوسطة، تمر بكم هائل من التغيرات الاجتماعية والعاطفية والجسدية وتكون شديد الحساسية تجاه رأى الآخرين فيك، لاسيما زملاءك فى الصف. وللأسف، يحمل كثير من الناس تلك المشاعر المؤلمة معهم فى مرحلة البلوغ، وبالتالى تعلق التجربة ـ سواء أكانت جيدة أم سيئة ـ فى أذهانهم للأبد.

إذن، فحقيقة الأمر أنك تعانى خوفك من الفشل الذى عانيته فى مرحلة ما من حياتك. وأتذكر أننى عندما كنت فى المدرسة الإعدادية كان أعز أصدقائى "جيرى" يتحدث إلى جميع طلاب الصف السادس حول العزف على الطبول. لذا قام "جيرى" بعمل ترتيبات خاصة وحضر إلى المدرسة مبكراً، حتى يتمكن من وضع طبوله، وبالفعل وضعها بسرعة واستعد، ولكنه عندما أسرع كى يحضر الحصة الأولى اختفت طبوله، وأعتقد أن شخصا ما كان يمارس حيلة معه، فنقلها من مكانها، وبالتالى اغتاظ "جيرى". إنه عندما حضر إلى المدرسة، وضع طبوله فى فصل مماثل بالطابق الثالث. (المشكلة أن فصلنا فى الدور الثانى)، و نسى "جيرى" التأكد من الحجرة الصحيحة، ولا أحتاج إلى أن أقول لكم أن جيرى تعلم درساً من هذا الموقف. إذن يعتمد نجاح نصف الخطباء والمؤدين على التواجد فى المكان

المناسب، فى الوقت المناسب. وآمل ألا يتعرض أحد منكم لموقف مماثل.

ولا يزال العديد من الناس الذين يتعاملون مع الجمهور ـ مثل المطربين، والممثلين، والسياسيين ـ يعانون من نفس المخاوف بدرجات متفاوتة. ويطلق بعض الناس على القلق من التحدث "الخوف من المسرح". وبالنسبة لى أفضل أن أطلق عليه "رهبة الحديث" والتعريف الذى سوف تختاره هو نقطة البداية للتعامل معه، إلا أننى أرى أن رهبة الحديث تحمل طاقة إيجابية.

وعندما أجريت استفتاءً بين المشاركين فى إحدى ندواتى ـ فى محاولة لاكتشاف المزيد ـ وجدت العديد من القصص المشابهة لقصة "جيرى". ويمكنكم القول بأننى ـ كالطبيب ـ كنت أسألهم عن الأعراض، ومن ثم أتمكن من وصف "الحبة السحرية" من أجل مساعدتهم.

فنيات الاسترخاء

لنفترض أن أمامك عشر دقائق قبل الموعد المحدد لتقديم عرضك، ما الذى يمكنك القيام به لمساعدتك على الاسترخاء؟

التنفس العميق

إن أحد أفضل التدريبات التى يمكننى القيام بها قبل التحدث هى ممارسة التنفس العميق لمدة تتراوح بين خمس إلى عشر دقائق، وإليك طريقة أدائها:

- اجلس باسترخاء على مقعدك، وظهرك مستقيم بينما تتدلى يداك بجانبك.
- دع الدم يتدفق إلى أطراف أصابعك، ثم ابدأ الشهيق ببطء ثم الزفير ببطء، لأن التنفس بعمق يساعد الجسم على الاسترخاء. وبوسعك إغلاق عينيك إذا ما رغبت فى ذلك.
- بينما تأخذ شهيقاً، احبس أنفاسك لمدة ثلاث أو أربع ثوان، وليكن الزفير ببطء.
- كرر هذا التدريب ببطء لمدة خمس دقائق.

إن التنفس العميق ببطء يسمح بدخول المزيد من الأكسجين إلى جسمك، والذى يعمل بدوره كمهدئ طبيعى يساعد عضلاتك على الاسترخاء من خلال إجبار جسمك على إفراز مادة الإندورفين ـ وهى مادة كيميائية موجودة فى الجسم تعمل كمنشط. ويستخدم العديد من المذيعين والممثلين والرياضيين هذا التدريب، لذا مارس هذه التدريبات حتى تتعلم المعدل المناسب ومدى عمق التنفس الذى تحتاجه حتى تسترخى. واحذر من التنفس بعمق زائد عن الحد أو التنفس بسرعة هائلة لأن هذا سيشعرك بالدوار، وأنت بالتأكيد لا ترغب فى هذا الشعور.

التصور

إن "التصور" يعد أحد الفنيات الرائعة التى يمكنك استخدامها بجانب التنفس العميق وهى عملية بسيطة للغاية.

• أغلق عينيك وتخيل أو "تصور" نفسك وأنت تتحدث.
• تصور نفسك تتحدث بصوت مرتفع، وواضح وواثق، وتصور أنك أسرت الجمهور بما تقول.

وقد أظهرت الدراسات أنك إذا تصورت نفسك تقدم عرضاً ناجحاً فإنك ستنجح بكل تأكيد. وهو نفس الأمر الذى يفعله المحترفون وأبطال الأوليمبياد فى التزحلق على الجليد. فقبل بدء مسابقة التزحلق الحقيقية يتصورون فى أذهانهم البوابات والمنحنيات ويتدربون على خط السباق.

وأنا كمتحدث محترف، أستخدم التصور طوال الوقت بمعنى أننى أتصور مسار الحديث وأبحر فيه قبل إلقاء الخطبة. فأنا أبدأ بتصور نفسى متجها نحو المنصة بعد أن يتم تقديمى إلى الجمهور بينما هم يصفقون وأنا فى طريقى إلى صعود المنصة. كما أننى معتاد على الذهاب إلى المكان مبكراً كى أتدرب فعلياً على الصعود إلى المنصة، ومن ثم تكون عملية التصور حقيقية. كما يوصى بعض الخبراء بأن تتصور جمهورك جالسين مجردين من الملابس. وبالنسبة لى فلو أننى جربت هذا الأمر مع بعض جمهورى السابقين لتشتت انتباهى. ولعل أهم جزء فى عملية التصور هو التفكير الإيجابى.

التحدث الإيجابى إلى النفس

التحدث الإيجابى إلى النفس هو عملية ربط بين موقف ونتائج جيدة. تخيل أنك على المسرح والجمهور يصفقون لك ولم ينصرفوا عنك، وتخيل أن جمهورك ينصتون إلى كل كلمة تتفوه بها بدلاً من أن تسمع صوت شخيرهم يعلو حتى تغدو غير قادر على سماع نفسك. إن قوة العقل هى قوة مذهلة بالفعل، وهؤلاء الذين يتمتعون بنظرة إيجابية يحالفهم النجاح، والذى بدوره يعمل على زيادة الثقة بداخلهم.

فلا تقلق من المتاعب التى قد تواجهك فى البداية؛ حيث إن تدريبات التصور والتنفس العميق تستغرق بعض الوقت حتى تعتاد عليها وتغدو يسيرة. لذا، جرب جميع هذه الفنيات لتكتشف منها ما يلائمك.

تدريبات الإحماء

إننى، وكذلك العديد من المتحدثين المحترفين نقوم بتدريبات إحماء. وهى بالنسبة لى عبارة عن الوصول مبكراً إلى المكان والتجول فيه. وكما قلت سابقاً فإننى أصعد المنصة؛ بل يصل بى الحد إلى التجول بين مقاعد الجمهور، ومن ثم أشعر بالمكان. ثم أبحث عن موقع بعيد عن مجال رؤية الجمهور، وأبدأ تدريبات التنفس العميق بينما أتصور بيئة الحديث فى ذهنى، كما أننى أتصور الناس وهم ينظرون إلىّ حين يتم تقديمى. وعندما أشرع فى الحديث أحب الابتسام للجمهور والتركيز على التواصل معهم. إننى أستخدم تدريبات الإحماء قبل كل خطاب لأن لها تأثيراً هائلاً وإيجابياً بالنسبة لى، فهى لا تساعدنى على الاسترخاء فحسب، بل أجد نفسى

مفعماً بالطاقة. لذا ابحث عن تدريبات الإحماء الملائمة لك، وابدأ فى ممارستها بانتظام.

فنيات سريعة للتعامل مع العصبية

قد لا تدرك أن الجزء الأكبر من القلق عند التحدث ينشأ عن العصبية. وتوجد مجموعة متنوعة من الفنيات التى بمقدورك البدء فى استخدامها فى الحال لمساعدتك على التعامل مع العصبية. وإليك بعض الفنيات التى أعلمها لعملائى خلال ورش العمل، وقد قسمتها إلى قسمين: بدنى، وذهنى.

الفنيات البدنية للتعامل مع العصبية

يمكنك استخدام هذه الفنيات من أجل الإحماء البدنى لجسدك.

- مارس رياضة المشى برشاقة قبل التحدث، فهذا من شأنه أن يساعد جسمك بالكامل على الاسترخاء ويحسن أداء الدورة الدموية. فإذا كنت ستتحدث فى فندق، فقم بالمشى حول الفندق حتى تتخلص من الطاقة العصبية، ولكن لا تضل الطريق وراقب الوقت.
- لا تجلس واضعاً إحدى رجليك فوق الأخرى بل قف معتدلا قبل أن يتم تقديمك، ولتكن مشيتك معتدلة حتى لا تتعرض ساقاك للتشنج كما يحدث دائماً عندما تقف.
- بينما تجلس على مقعدك، وقبل أن تتحدث، أرخ يديك إلى جانبيك ودع الدم يتدفق إلى أطراف الأصابع، فعندما ينقطع تدفق الدم عن بشرتك وأصابعك وأطراف قدميك فعادة ما تشعر بوخز ويميل لون جلدك إلى الشحوب وتشعر ببرودة. وقد يشعر بعض الناس بالوخز أو التيبس لأن الدم يتدفق إلى العضلات الأكبر مثل عضلات الفخذين والعضلة ذات الرأسين، وبالتالى فإن إرخاء اليدين يساعد على إعادة تدفق الدم إليهما وكذلك إلى أطراف الأصابع. وخلال هذه العملية ستشعر بالمزيد من التحسن والاسترخاء. وربما تحتاج إلى النهوض والسير كى يتدفق الدم إلى ساقيك من أجل نفس السبب.
- بينما تجلس، أدر ساعديك وهز أصابعك لتدفع الدم إلى التدفق إلى يديك وأصابعك.
- حرك فكيك إلى الأمام وإلى الخلف حتى ترتخى عضلات وجهك.
- قم بثنى أصابع قدميك، ولكن لا تثنها بشدة حتى لا تتعرض للتشنجات.
- تثاءب (ولكن وفقاً لقواعد الذوق بالطبع).
- استخدم تدريبات التنفس العميق.

الفنيات الذهنية للتعامل مع العصبية

فيما يلى، أستعرض معك العديد من الفنيات الذهنية التى يمكنك ضمها إلى تدريبات الإحماء:

- التحضير والتكرار، وهو أهم ما يمكنك القيام به على الإطلاق.
- فكر فى "النجاح" باستخدام فنيات التصور.
- كن طبيعياً، لكن متحمساً.
- تصور الجمهور وهم يصفقون لك عندما تنتهى.
- فكر فى المحادثة، وقم بإعداد بعض القصص الشخصية لتوردها فى حديثك.
- ركز على رسالتك بدلاً من التركيز على اضطرابك.

قائمة أفضل عشر نصائح: إرشادات تساعدك على التغلب على القلق من التحدث

إليك ملخصاً لبعض النصائح لمساعدتك على وضع قدميك على الطريق الصحيح والتغلب على القلق من التحدث:

1. **كن مستعداً.** لأن التحضير هو أساس أية خطبة، وليتك تسير على هذا النهج: "

".
2. **فكر فى الجانب المشرق.** على الرغم من أنك قد تعتقد أن الحاضرين سينهضون فى صوت واحد ويسخرون منك، فإن هذا لن يحدث، وكل ما عليك هو أن تستخدم كل الفنيات الجديدة التى تعلمتها كى تنجح فى أول حديث، وكذلك فى جميع الأحاديث التالية.
3. **استشعر بيئة التحدث المحيطة بك.** توجه إلى المكان مبكراً، وسر فى القاعة، وقف فى المكان الذى ستلقى منه خطبتك، ثم اجلس فى مقاعد الجمهور أيضاً.
4. **تعرف على مستمعيك.** قم بتحية الجمهور، وتبادل معهم أطراف الحديث. ولأن التحدث إلى مجموعة من الأصدقاء أسهل بالنسبة لك عن التحدث إلى مجموعة من الغرباء فإن الوصول إلى المكان مبكراً يمنحك فرصة التعرف على الناس.
5. **الإحماء.** بوسعك التقليل من حدة توترك من خلال ممارسة تدريبات الإحماء.
6. **اعلم أن الناس يتمنون لك النجاح.** إن أى جمهور يرغب فى أن يكون المتحدثون ممتعين ومحفزين، ويقدمون معلومات مفيدة ويضفون جواً من المرح. لذا، اعلم أن الجمهور يتمنون لك النجاح، لا الفشل.
7. **لا تعتذر عن عصبيتك.** إن عصبيتك لن تظهر فى معظم الأحيان ولن يلحظها أحد ما لم تشر أنت إليها. وإذا أشرت إلى عصبيتك أو اعتذرت عن أى تصرف غريب بدر منك أثناء خطبتك فأنت المسئول عن لفت انتباه الجمهور إلى نفسك.
8. **ركز على رسالتك.** يتضاءل شعورك بالعصبية عندما تبتعد بتركيزك عن القلق، وتركز انتباهك على رسالتك وجمهورك بعيداً عن نفسك.
9. **تحكم فى مشاعر القلق تحكماً بناءً.** يمكن لنفس الطاقة العصبية التى تسبب لك الخوف من المنصة أن تكون شيئاً إيجابياً ونافعاً إذا أطلقتها. لذا، ادفع

جسدك إلى التحرك عن طريق المشى أثناء التحدث، واستخدم ذراعيك ويديك فى التعبيرات والإشارات بحيوية وحماس.

10. **اكتسب الخبرة.** فالخبرة تمنحك الثقة، وكلما تحدثت، زادت ثقتك التى تساعدك على التخلص من قلقك. وينخفض قلق معظم المتحدثين تدريجياً من خطبة إلى أخرى.

استخدم أسلوبك الطبيعى فى التحدث

إن معظم الناس الذين لا يقدرون على الخطابة ينظرون إلى الخطباء المحترفين، ويقولون لأنفسهم لن أكون مثلهم فى يوم من الأيام. وربما تميل إلى تقليد شخص ما، لكن إياك أن تفعل هذا. فقط كن على طبيعتك، ولكن تعلم أن تكون متحمساً؛ فكل خطيب له أسلوبه فى الحديث كما أن لكل كاتب أسلوبه فى الكتابة. ولا غبار على دراسة الأساليب المختلفة للخطباء العظام، ولكن عليك أن تحدد ما يعجبك فى أساليب تحدثهم وكيف تربط هذا بأسلوبك الخاص؛ لأن بعض التعبيرات قد تكون جذابة مع البعض ولكنك عندما تستخدمها تأتى مصطنعة أو مزيفة. لذا، ثق فى حكمك على ما ترى أنه مناسب لك حيال الصواب.

ولسبب ما، يشعر بعض الناس بأنهم فى حاجة إلى استخدام نبرة صوت مختلفة أثناء أحاديثهم، لكن لا شىء أجمل من الحقيقة، فنبرة الصوت التى توصل أفضل ما لديك عندما تتحدث هى التى تحمل أسلوبك الطبيعى فى التحدث، ولكن عندما يكون فى أوج قوته وحماسته. وهذا ينطبق على التحدث إلى مجموعة صغيرة أو التحدث أمام قاعة بها المئات من الأشخاص. والآن سنقدم تجربة من خلال أقصر حديث غير رسمي أمام الآخرين، وليكن تقديم نفسك.

خطبتك الأولى: "تقديم نفسك"

إن أول اختبار لك يتمثل فى قيامك بإعداد خطبة قصيرة عن نفسك، وليس من الضروى أن تكون هذه الخطبة طويلة. وطالما أنك تتحدث عن نفسك فلا داعى لإجراء أى أبحاث (هل ترى كم أن هذا سهل)، فكل ما تحتاج إليه هو إعداد خطة للعبة:

- فكر فى "ما" ستتحدث عنه، فهذا هو محتوى حديثك.
- حدد ترتيب النقاط التى سوف تتحدث عنها، فهذه هى الخطوط العريضة.
- ابدأ فى التفكير فى الأمر على أنه محادثة وليس خطبة.
- ليكن كلامك مختصراً وعذباً.

ولكى تتمكنوا من البدء فقد أعددت لكم مثالاً مختصراً، وهو نبذة مختصرة عن نفسى. وفى كل الأحوال، أنتم جمهورى خلال العشرة أيام التالية، فما الضير أن تعرفوا القليل عنى؟ استخدم هذا المثال والخطوط العريضة التالية لكى تعد مقدمة خاصة بك.

• ابدأ باسمك.
• تحدث عن مسقط رأسك.
• تحدث قليلاً عن نفسك، وربما يتضمن هذا شيئاً ما عن عملك، أو أسرتك، أو مجالات اهتماماتك، أو هواياتك أو أهدافك التى تود تحقيقها عقب انتهائك من قراءة هذا الكتاب. وإذا أردت قص بعض القصص القصيرة التى تساعدك فى تعريف "نفسك" فاعل، وأفسح المجال لحسك المرح.

نموذج الخطبة: اسمحوا لى بتقديم نفسى

صباح الخير، اسمى "لينى لاسكووسكى"، وأنا هنا اليوم لأحدثكم عن زوجتى وأطفالى. إننى أعيش فى "كونيكتيكت"، وأنا متزوج منذ خمسة وعشرين عاماً من زوجتى "جوان"، ولدى ابن اسمه "مايكل" فى الحادية والعشرين من عمره، وابنة اسمها "كيلى" فى الثامنة عشرة من عمرها. تعمل زوجتى معلمة للأطفال ذوى الاحتياجات الخاصة، وأنا فخور بأنها قد حصلت على جائزة أفضل معلم لذوى الاحتياجات الخاصة من الجمعية الوطنية لذوى الاحتياجات الخاصة.

أما ابنى فهو طالب بالسنة النهائية من الجامعة، وذلك فى مجال فى التمويل الاقتصادى. إن "مايكل" دائماً طالب مجتهد ومجد، كما أنه يحافظ على لياقته وهيئته بممارسة الرياضة يومياً. إنه أفضل من يتحدث بشأن الصحة وكيفية الاهتمام بالجسم والحفاظ على اللياقة البدنية، لذا فهو مدربى الذى يساعدنى على الحفاظ على لياقتى الجسمانية. ولكننى أعتقد أن عضلاته العضوية ستظل دائماً أكبر من عضلاتى. ويلعب "مايكل" فى فريق الرجبى بالكلية، كما أنه يحب كلبه "ريلى" للغاية، وهو من النوع القوى حتى أننا نعتقد أنه من الممكن أن يلعب ضمن مباريات رمى القرص.

وبالنسبة لابنتى "كيلى"، فقد بدأت عامها الأول بالجامعة، وتخصصت فى الاقتصاد والعلوم السياسية. و"كيلى" راقصة منذ نعومة أظفارها، حيث بدأت وهى فى الثانية من عمرها، وأفكر مع والدتها فى إنشاء موقع على الإنترنت من أجل بيع أزياء الرقص القديمة لديها. إنها عضو فى الفريق الأمريكى للرقص الإيقاعى، والذى حصل على بطولة العالم للرقص الإيقاعى مرتين! غير أننى سوف أنبطح على وجهى إذا حاولت القيام بمثل هذه الحركات، لكن "كيلى" من المؤكد أنها قد ورثت هذه الموهبة عن جدتها لأمها؛ فقد كانت راقصة لا يشق لها غبار خلال فترة العشرينات. وقد شاهدنا "كيلى" فى أحدث عروضها خلال مسابقة ملكة جمال أمريكا، وسأتذكر ما حييت ما قالته "كيلى" لى ولوالدتها عقب المسابقة: "على الرغم من أننى لم أحظ بأية منحة دراسية إلا أننى ثرية"، فقد تمكنت "كيلى" من عقد الكثير من الصداقات فى جميع أنحاء الولايات المتحدة الأمريكية، وهى الآن على اتصال دائم بهم عبر رسائل البريد الإلكترونى.

وكما ترون، فأنا سعيد فى زواجى وفخور بأبنائى كل الفخر.

نصيحة اليوم

لكى تتدرب على إعداد محتوى الخطب غير الرسمية، أو لكى تضيف لمستك الشخصية على أية خطبة، أحضر دفترا، وضع علامة أعلى كل صفحة حتى يكون التصنيف منفصلاً. وفى كل واحدة، دوِّن قصصاً قصيرة، وأفكاراً مرحة، وأفكاراً عامة. وقد أخبرنى العديد ممن دربتهم أن أشق الأمور عليهم هو إعداد موضوعات للتحدث عنها، وكذلك كسر الجمود والتغلب على التحفظ والبدء فى التحدث. وإليك بعض التصنيفات التى تساعدك على بدء الحديث:

- الذات. لا بأس من التمحور حول ذاتك فى الخطب التى تتحدث فيها عن نفسك، والتى قد تتضمن بعض النقاط الفرعية مثل قصص عن السفر، وأشياء مرحة حدثت لك فى مرحلة الطفولة، أو أشياء تجيد فعلها، وأشياء تود القيام بها.
- الأسرة. إنك لا تدرى، فربما يستمتع الجمهور بسماع قصة حول زوجك الذى أخذ ابنتكما ليستخرج لها رخصة قيادة، وقد تجاوز السرعة فتم إيقافه مما تسبب فى تأخيرها عن موعد اختبار القيادة.
- الأصدقاء. إن سرد قصة الصديق الحميم الذى يستطيع العزف على البيانو بأصابع قدميه قد تكون قصة تضفى البهجة على خطبتك.
- الجيران. ربما يكون جارك "كرامر" ـ الذى يعيش فى المنزل المجاور ـ وسيلة لإضفاء المتعة على خطبك.
- وإليك المزيد من النقاط التى يمكنك استخدامها:
- العمل
- الهوايات والرياضة / الاهتمامات
- الأطفال

والآن يمكنك التقاط أنفاسك، فلقد انتهيت من اليوم الأول، وكما ترى لم يكن الأمر عسيراً! وفى اليوم الثانى سأقدم لك خريطة طريق من أجل تنظيم عرضك. سوف أقدم ما يزيد عن 120 برنامجاً فى العام، لذا ثقوا بى، فلابد أن أكون منظماً. علاوة على ذلك، سوف أقدم الأفكار والحيل السرية التى تساعد على إضفاء المتعة على خطبك وتزيد من تأثيرها.

اليوم 2

إعداد عرض مذهل

فكر فى مشروع تود إنجازه: لكن من المحتمل أن تكون البداية هى الجزء الأكثر صعوبة فى العملية برمتها. ونفس الأمر ينطبق على إعداد الخطب. فالكثير من الناس ترتجف أوصالهم رعباً جراء عملية كتابة وإعداد خطبة، للحد الذى يجعلهم يؤجلون هذه العملية حتى يتبقى يومان على الموعد الرئيسى للخطبة، وهنا تنتابهم حالة من الذعر. وحينها قد يلجأ البعض إلى ادعاء المرض، ويطلبون من المجموعة التى تنتظر خطابهم أن يبحثوا عن شخص آخر.

ومع ذلك فإن الشعور بالذنب قد يتسلل إليك، مما يمنحك الشجاعة للبدء وهنا تجد نفسك تلملم كلمة من هنا وكلمة من هناك ليكون بين يديك فى النهاية خطبة أو عرض، وفى اليوم التالى تلقى الخطبة وتتمكن من الخروج من الموقف. والآن لنكن أمناء، كم واحد منكم استخدم مبدأ "العدو أمامكم والبحر من ورائكم؟" إننى متأكد أن الكثيرين قد استخدموه.

لعلكم سبق أن سمعتم مقولة "لم تُبْنَ روما فى يوم واحد". والعرض الجيد أيضاً لا يبنى فى يوم واحد ما لم تحاول إثبات قدرتك على إلقاء خطبة إعداد، وهو الأمر الذى يفشل فى معظم الأحيان، وتقول لنفسك لن أتطوع أبداً لإلقاء خطبة مرة أخرى.

إن المشكلة فى التسرع هى أنك تقود نفسك إلى الفشل، ومن ثم تحاول إقناع نفسك أن الخطابة أمر عسير عليك. ولكن إذا كان لديك منهج لترتيب أفكارك بسرعة، وطريقة لإعداد هيكل لخطبتك، وأتيح لك وقت إضافى للتدريب (تدريب؟ هل قلت تدريب؟ ما هذا؟) فإنك ستكون نجم هذا الحدث. إن الافتقار إلى الإعداد أو ما يعرف بالانتظار حتى اللحظة الأخيرة هو أحد أكبر الأسباب التى تسهم فى زيادة القلق من الخطابة، وهو ما سبق مناقشته فى اليوم الأول، فأنت تذكر من اليوم الأول أن التحضير هو أهم شىء يساعدك على التغلب على القلق من الخطابة. وغالباً ما يسألنى المشاركون فى محاضراتى: "متى يجب علىّ البدء فى إعداد العرض؟"، وتكون إجابتى دوماً: "لحظة أن يطلب منك هذا!"، سأضرب لكم مثالاً:

أتى إليك رئيسك فى العمل، وقال: "أود منك إعداد [ها هى الكلمة تطرح نفسها مرة أخرى] عرضا للعاملين الجدد يوم الإثنين، تقدم لهم من خلاله نظرة شاملة عما تقوم به شركتنا، والمساعى، والأهداف والغرض وكل ما يتعلق بالعمل. أود أن يكون هذا العرض مميزاً ". وفى هذا الحين تتزاحم الأفكار فى رأسك، كيف يمكننى إيجاد شخص آخر للقيام بهذا العمل؟ لماذا لم يطلب هذا من شخص آخر؟ لماذا بالذات؟ وقبل أن تعى الأمر، تفتح فاك وتندفع منه الكلمات: "لا توجد أى مشكلة،

على الرحب والسعة". إن لسانك لا يترجم ما يقوله عقلك، وفى النهاية تجد نفسك تقبل الأمر! وتمضى بقية الأسبوع قلقاً من هذه الخطبة، ويجافيك النوم وأنت تفكر فيما ستقول، وكيف ستقوله، وفجأة تدرك أن الغد هو اليوم المشهود، وأخيراً تبدأ فى إعداد الخطبة.

إن هذا الأسلوب لن ينجح.

إن الخطوة الأولى على طريق إعداد عرض مذهل هو جمع المعلومات. وسأستعرض معكم فيما يلى الأسلوب الذى أنتهجه أنا، وخطيب آخر محترف، فى جمع المعلومات من أجل الإعداد. فلنرى ما يقوله الخبراء.

نصائح الخبراء:
أفضل الأفكار من أجل التنظيم

إليك بعض نصائح "توم أنطوان" عضو الجمعية الوطنية للخطباء، وهو زميل محترم ومؤلف كتاب بعنوان "*Wake ‘Em Up!: Haw to Use Humor and Other Professional Techniques to Create Alarmingly Good Business Presentations*". و"توم"، مثلى، يجوب جميع أنحاء العالم من أجل الخطابة ، وأوصيكم بزيارة موقعه الإلكترونى على الإنترنت *www.antion.com*.

من المهم للغاية أن تكون قادراً على العثور على الدعابة، والقصص، والاقتباسات، وغيرها من المواد المستخدمة فى الخطابة عندما تكون فى حاجة إليها، لأنك سوف تشعر بالضيق عندما يكون لديك مادة يمكنك استخدامها ولكنك غير قادر على الوصول إليها. لذا، فإن الأسلوب التنظيمى ضرورى لإعداد عرض فعال.

ويساعدك استخدام نظام الملفات والمصادر على الوصول إلى المواد التى تريدها. وبالنسبة لـ "توم" فإنه يستخدم الكمبيوتر وكذلك نظام الحفظ الورقى، ولكل منهما مميزات. لذا، إذا لم تكن تملك جهاز كمبيوتر فلا داعى للقلق.

الكمبيوتر:

احتفظ بملفات منفصلة لكل موضوع ولكل جزء ولكل نقطة فى خطابك مثل "أنواع المقدمات" و"أنواع الافتتاحيات". ويقترح "توم" فى حال عدم توافر جهاز كمبيوتر أن بوسعك استخدام بطاقات حجمها 3 × 5 بوصات ، ووضعها فى صندوق أو خزانة.

قد تتكرر بعض المعلومات الموجودة فى ملفات "توم" مع موضوعات فى ملفات أخرى، فعلى سبيل المثال، هناك بعض القصص التى تحمل توقيعه تتشابه مع بعض القصص الشخصية التى تتضمنها خطب معظم الخطباء المحترفين عن أنفسهم، وغالباً ما تدور حول كلب "توم" الذى يطلق عليه "فريواى". ويستخدم "توم" قصص الكلب "فريواى" للتحدث عن خدمة العملاء من أجل توضيح فكرة السير لمسافة أطول، أو التصرف تحت ضغط، أو التفكير بسرعة، لذا ستجد قصص"فريواى"

متكررة فى العديد من ملفات موضوعات "توم".

إن استخدام الكمبيوتر له مميزات عدة، فعندما يريد "توم" إعداد خطبة، فكل ما عليه هو فتح الملف الذى يتعلق بموضوع الخطبة ويختار المعلومات التى يود استخدامها، ثم يقوم بنسخ المادة إلى ملف آخر يسميه باسم المجموعة التى سيتحدث إليها، مثلاً "نادى الروتارى"، وعندما يسافر "توم" يكون بإمكانه أخذ معلومات خطابه مخزنة على بعض الأقراص المرنة أو على الكمبيوتر المحمول، ومن ثم يتسنى له إعداد خطب مفاجئة، أو يستدعى ملفات أخرى إذا ما اضطر إلى إلقاء خطبة أخرى وهو فى الطريق.

إن الاحتفاظ بالعديد من القصص فى قاعدة بياناتك يسهل عليك الوصول إلى القصص التى تلائم الجمهور الذى سوف تتحدث إليه. ويقوم العديد من الخطباء المحترفين بإجراء تحليل دقيق للجمهور للتعرف على المعلومات التى تتعلق بهم مباشرة قدر المستطاع. وعندما ترتب قصصك ترتيباً ملائماً وتخزنها على جهاز الكمبيوتر ستجد كل ما تريد بمجرد أن تضغط على الفأرة ، وبالتالى يمكنك وضع ما تريد فى الجزء الملائم من عرضك. على سبيل المثال، عندما أتحدث إلى مجموعة من العاملين فى مجال التأمين، أستخدم قصصاً تتعلق بصناعة التأمين، وإذا كنت أتحدث إلى مجموعة من المهندسين فإنى أستخدم إحدى قصصى عندما كنت أعمل فى مجال الهندسة، ولا أكتفى بهذا بل أقص بعض القصص التى تتضمنها الصحف، وأكتب ملخصاً بالنقاط الأساسية التى أود استخدامها وأخزنها على جهاز الكمبيوتر، وعلاوة على هذا، أدون ملاحظات عن المكان الذى أحتفظ فيه بالمقال الصحفى الأصلى، ومن ثم يمكننى الرجوع إليه ومراجعته متى شئت.

النسخة الورقية

يستخدم "توم" أيضاً ملفات يحفظها فى خزانة يخزن فيها الرسوم الكرتونية والقصاصات وغيرها. كما أنه يخزن الشرائح الضوئية وغيرها من المواد المرئية المسموعة فى ملفات واقية ذات ثلاث حلقات. ويمكنك استخدام ملفات ذات ثلاث حلقات من أجل الاحتفاظ بأشياء مختلفة مثل أقلام الرصاص وأقلام الحبر والملصقات وغيرها.

حتى لو كانت طريقة التخزين الورقى أبطأ من الكمبيوتر، فإن لها ميزتين عظيمتين:

- الخزانة لا تظهر مطلقاً لـ "توم" رسالة تقول "لا توجد ذاكرة كافية للتخزين" أو "يوجد خطأ"، كذلك لا يتعين عليه قضاء ساعات مع الفنى وهو يصلح عطلا فى الكمبيوتر، ولا يجد صعوبة قط فى إيجاد الملف الذى يريده. كما أن الخزانة تعمل جيداً أثناء العواصف الرعدية وانقطاع الكهرباء.
- إن وجود ملفات ورقية وصندوق يحوى العديد من المواد المختلفة يجبرك على البحث فى تلك المواد حتى تجد ضالتك المنشودة، ويذكرك بالعديد من الأشياء

التى نسيتها، وربما يكون الوقت قد حان لمراجعة بعض الأشياء القديمة.

المزيد من الأفكار لتنظيم المواد

إننى استخدم، أيضاً، نظاماً لترتيب كل العبارات المنقولة التى جمعتها، والدعابات، والقصص، وسجلا بالقصص الشخصية، وأحتفظ بقصاصات المجلات فى الموضوعات التى تهمنى، وأقوم بتنظيم تلك الملفات طبقاً للموضوعات. فعندما أتحدث إلى المؤسسات العاملة فى الصناعات المختلفة، أجمع مواد تتعلق بكل شىء من الفضاء إلى علم الحيوان، بما فى ذلك من معلومات مثل:

- التحديات التى يواجهها كل قطاع من تلك القطاعات الصناعية.
- التغيرات المهمة التى شهدها هذا القطاع.
- آخر الشائعات التى انتشرت حول هذا القطاع الصناعى، التى يمكن إضافتها إلى العرض.

وإذا كنت سأتحدث إلى شركة، فعادة ما أطلب منهم إرسال:

- نشرات الشركة والمطبوعات، والتقارير السنوية، ومن ثم أتعرف أكثر على قضايا الشركة وكذلك ثقافة العمل. وقبل أن أتحدث إليهم، أقوم بإجراء بحث شامل لعدة أسابيع أو أشهر قبل العرض الفعلى.

وقبل أن أذهب لتقديم عرضى ـ سواء فى نفس اليوم أم فى الليلة التى تسبقه ـ فإنى أقوم:

- بقراءة الصحف القومية قراءة سريعة، وأستخلص الأخبار الحديثة التى يمكننى استخدامها أثناء العرض.

وعندما أصل إلى مكان العرض، فإننى:

- أشترى الصحيفة المحلية وأطالع الأخبار المحلية التى يمكننى ضمها إلى العرض؛ حيث أضيف إليه الأحداث الجارية التى تهم الجمهور.

وعندما تقوم بجمع المواد، فاحرص على أن يكون لديك مادة تفوق الوقت المخصص لك، ولكى تبدو خبيراً أمام الجمهور فلابد أن تكون المعلومات المتوفرة لديك أكثر مما لدى الجمهور بعشرات المرات، وأنصح بجمع ما يلى:

- قصص شخصية توضح الجانب المبدع أو المرح لديك. فكر أيضاً فى تلك المرات التى ارتكبت فيها أخطاء، وكيف تربط هذه الأخطاء بالموضوع الذى تتحدث فيه. وكن مستعداً لمشاركة تجاربك الحياتية، هل تتذكر المرة التى رأيت فيها نفسك تبدو أحمق؟ هل تستطيع الضحك من هذا الموقف الآن؟ استرجع تجارب الطفولة وضمها إلى القصص التى يمكنك مشاركتها مع الجمهور.

نصائح سريعة للبدء فى إعداد بعض المعلومات عن نفسك

أفضل طريقة لتبدأ فى إعداد قصص عن نفسك هى أن تبدأ بأسرتك، وذلك

بإضافة قصص عن والديك وأطفالك وحيواناتك الأليفة وجيرانك، وعد بذاكرتك إلى مرحلة الطفولة وأيام المدرسة، ودوِّن ملاحظات حول التجارب التى مررت بها فى حياتك ـ سواء كانت سارة أم سيئة ـ والتجارب غير العادية، والمرحة، والمحزنة؛ المتوقع منها، وغير المتوقع.

والهدف من ذلك هو أن تجمع مادة كبيرة قدر الإمكان ثم تسجلها وتنظمها إلى فئات، ونفس الأسلوب سوف يؤتى ثماره عند إعداد خطبتك الفعلية. والفكرة الأساسية هى أن تجمع أكبر قدر من البيانات، سواء أكنت ستستخدمها أم لا.

على سبيل المثال، أنا أحتفظ بمدونة صغيرة فى سيارتى أو فى جيبى، ومن ثم أستطيع كتابة الأفكار التى قد أستخدمها لاحقاً، لذا خذ معك مدونة صغيرة وقلم رصاص وتدرب. إن أعظم الأفكار تقفز إلى رأسى بينما أمارس رياضة المشى على جهاز المشى أو حول منزلى. وتدوين هذه الأفكار فى اللحظة التى تطرأ على ذهنك سوف يمثل ميزة إضافية. وإذا كنت تعتقد بأنك ستتذكر عندما تعود إلى المنزل فعليك التفكير مرة أخرى.

إن تسجيل الأفكار مسبقاً ـ قبل بضعة أسابيع ـ سوف يساعدك على إعداد خطبة جيدة، ولكن ينبغى أن تكون هذه الأفكار ذات صلة وثيقة بالجمهور وبعرضك. وهذا الأسلوب الناجع سوف يخفف من ضغط البدء من لا شىء.

إعداد الخطبة باعتبارها عملية متكاملة

يقصد بإعداد خطبة رائعة هو أن تبحث داخل نفسك، فإنك بحاجة إلى جمع الحقائق وترتيبها ترتيباً مترابطاً. ولا يكفى جمع الأفكار فحسب، بل ينبغى أن تفكر فيها وتقرر أسلوب تقديم هذه الأفكار بأسلوب فريد ومنمق. وسأتناول مزيداً من التفاصيل حول كيفية بناء الخطبة لاحقاً فى هذا الفصل. وفيما يلى، سأقدم بعض النصائح التى يمكنكم استخدامها للبدء فى إعداد الخطبة أو العرض المطلوب. وسواء كنت تتحدث إلى مجموعة صغيرة من الناس أم كنت تخطب فى جمهور من المستمعين، فهذه النصائح ستضعك على الطريق الصحيح لإلقاء خطبة ناجحة، وهذه النصائح كالتالى:

- الخطبة فى حاجة إلى وقت لتنمو؛ حيث يستغرق إعدادها عدة أسابيع.
- اجعل موضوع الخطبة يشغل ذهنك، واحلم به، ودع أفكارك تَغُصْ فى داخل اللاوعى.
- اطرح على نفسك بعض الأسئلة.
- دوِّن أفكارك.
- استمر فى إضافة أفكار جديدة.

وما إن تحدد الغرض (زيادة معرفة الجمهور بقوانين القرن الثامن عشر) من الخطبة التى ستلقيها، فضع هذا الغرض فى عبارة (ودَوِّنها)، ثم اجعل هذا الغرض هو محور خطبتك. واطرح على نفسك هذا السؤال: كيف يكون هذا العرض وثيق الصلة

بالجمهور؟ دوِّن الإجابات. والآن، دع الغرض من الخطبة يَقُدْك، ولا ضير من وضع عنوان جيد للخطبة. وليكن هدفك ليس تقديم المعلومات للجمهور فحسب، بل إقناعهم أيضاً. وإليك بعض المواقع ـ على شبكة الإنترنت ـ التى تتضمن بعض العناوين لخطب تاريخية:

- *www.freedomvision.com/famousspeeches/home.html*
- *http://douglass.speech.nwu.edu/*
- *http://www.tamu.edu/scom/pres/archive.html*

بناء خطبتك

عندما تبدأ فى الإعداد لخطبة ما فتخير لها بناءً بسيطاً، وذلك على النحو التالى:

- **الترتيب:** هل المادة المستخدمة مرتبة ترتيباً زمنيا؟ كيف تسير الأحداث ؟
- **التصنيف:** هل الخطبة معدة بناءً على تناول نقاط مصنفة؟ وفى هذه الحالة؛ هل ستتحدث عن أهم نقطة فى بداية الخطبة أم فى نهايتها؟
- **المشكلة والحل:** هل خطبتك مبنية على تحديد مشكلة، ثم تقديم نصيحة أو حل للمشكلة؟
- **التباين والمقارنة:** هل ستناقش خطبتك نقاط التشابه والاختلاف بين نقاطك الأساسية؟

الخطوط العريضة

بغض النظر عن طول خطبتك فإنها لابد أن تتألف من هذه الأقسام الأساسية:

- المقدمة
- المتن
- الخاتمة

والآن سنناقش كل قسم من هذه الأقسام الثلاثة بالتفصيل:

- **المقدمة**: فى الواقع، تتألف المقدمة من ثلاثة أجزاء: المقدمة الجذابة، والغرض، وجدول الأعمال. والمقدمة الجذابة عبارة عن افتتاحية تتكون من أقوال مقتبسة أو من بعض المعلومات أو الإحصائيات المؤثرة. بل ويمكنك البدء بدعابة. وينبغى أن يركز الغرض من الخطبة على الفوائد التى سوف يجنيها المستمعون من ورائها، فمعظم المستمعين يرغبون فى معرفة "ما الفائدة التى تعود علىّ؟"، والغرض من الخطبة هو الذى يجيب على هذا السؤال. ويلقى جدول الأعمال الضوء على النقاط التى تود تغطيتها خلال الخطبة.
- **المتن**: وهو الطبق الرئيسى فى خطبتك أو عرضك؛ حيث تناقش خلاله الأفكار الأساسية. ويتوقف عدد النقاط التى تختار مناقشتها على طول الخطبة. وإليك بعض الإرشادات حول عدد النقاط الأساسية التى ينبغى مناقشتها والفترة الزمنية التى قد تستغرقها.

20 دقيقة	**4**
30 دقيقة	**4 ـ 6**
60 دقيقة	**6 ـ 8**

وإذا كنت تتذكر خطبتى البسيطة فى اليوم الأول فستجد أننى تحدثت عن زوجتى "جوان"، وابنى "مايكل"، وابنتى "كيلى". وكانت التفاصيل مختصرة ولكنها متعلقة بالموضوع. وكان بإمكانى ببساطة أن أستفيض فى أى من تلك المعلومات بحيث تكون الخطبة طويلة، وسيظل التكوين كما هو ولكن سوف تزداد التفاصيل.

• **الخاتمة:** تتضمن الخاتمة مراجعة مختصرة، ينبغى خلالها أن تدفع المستمعين إلى التفكير فيما قلت. وعادة ما تنقسم الخاتمة إلى ثلاثة أجزاء:

1. **مراجعة:** هذا الجزء يتضمن تكراراً للغرض من الخطبة، ويلقى الضوء على الإجابة على سؤال المستمعين: "ما الفائدة التى تعود علىّ؟".
2. **دعوة للعمل:** من خلال هذا الجزء، أخبر المستمعين عن كيفية استخدام المعلومات التى قدمتها لهم.
3. **خاتمة جذابة:** هذا الجزء يتألف من ملاحظاتك الختامية التى ينبغى أن تعلق فى أذهان المستمعين.

تحليل خطبة

والآن سنأخذ الخطبة البسيطة التى ناقشتها فى اليوم الأول كمثال، لنرى كيف نحدد الرسالة الأساسية، والأهداف، والغرض، والأفكار المحورية، وغيرها.

هذه هى مقدمة خطبتى لنرى ما إذا كان بإمكانك أن تعرف غرض وأجندة هذه الخطبة:

المقدمة

صباح الخير. اسمى "لينى لاسكووسكى"، وأنا هنا اليوم لأحدثكم عن زوجتى وأطفالى. إننى أعيش فى "كونيكتيكت"، وأنا متزوج منذ خمسة وعشرين عاماً من زوجتى "جوان" ولدىَّ ابن اسمه "مايكل" فى الحادية والعشرين من عمره، وابنة اسمها "كيلى" فى الثامنة عشرة من عمرها".

تضمنت مقدمة خطبتى عبارة توضح الغرض منها "أنا هنا اليوم لأحدثكم عن زوجتى وأطفالى".

ثم عبارة انتقالية تقود إلى تفاصيل محددة عن أسرتى، والعبارة الانتقالية هى: "إننى أعيش فى "كونيكتيكت" وأنا متزوج منذ خمسة وعشرين عاماً من زوجتى "جوان"، ولدىَّ ابن اسمه "مايكل" فى الحادية والعشرين من عمره، وابنة اسمها "كيلى" فى الثامنة عشرة من عمرها".

ثم تابعت بتقديم وصف أو عبارة مختصرة عن زوجتى وابنى وابنتى، وهو ما يسمى بالمتن.

المتن

الآن، ابحث عن النقطة الجوهرية فى الخطبة، وسوف ترى أن الجزء الأساسى من الخطبة يركز على أسرتى، كما يلى:

"تعمل زوجتى معلمة للأطفال ذوى الاحتياجات الخاصة، وأنا فخور بها لأنها حصلت على جائزة أفضل معلم لذوى الاحتياجات الخاصة هذا العام (1996).

"أما ابنى فهو طالب بالسنة النهائية بالجامعة، وهو متخصص فى مجال التمويل الاقتصادى، ولقد كان "مايكل" طالباً مجتهداً ومجداً على الدوام، كما أنه يحافظ على لياقته البدنية وهيئته بممارسة الرياضة يومياً....

"وبالنسبة لابنتى "كيلى" فقد بدأت عامها الأول بالجامعة، وتخصصت فى الاقتصاد والعلوم السياسية. و "كيلى" راقصة منذ نعومة أظفارها؛ حيث بدأت الرقص وهى فى الثانية من عمرها. وأفكر مع والدتها فى إنشاء موقع على شبكة الإنترنت من أجل بيع أزياء الرقص القديمة لديها....."

الخاتمة

اختتمت خطبتى بعبارة مختصرة عن أسرتى كما يلى:

"كما ترون، فإننى سعيد فى زواجى وفخور بأبنائى كل الفخر".

وتذكر أنه ليس من الضرورى أن تكون الخاتمة دائماً طويلة، خاصة فى الخطب القصيرة. وبالنسبة لجميع الخطب ينبغى أن تُختَتَم الخطبة بالإشارة إلى النقاط الأساسية، ومناقشة كل نقطة منها باختصار، مع تزويد المستمعين بنقاط مختصرة عما تعلموه.

خمس خطوات من أجل إعداد محتوى الخطبة

تعد عملية إعداد محتوى الخطبة أمراً عسيراً على العديد من الناس؛ ما الذى سأتناوله؟ كيف أتخير نقاطاً مثيرة للاهتمام؟ وخلال محاضراتى دائماً ما أتحدث عن حقيقة أن البدء هو أصعب جزء فى إعداد الخطبة، وهو السبب الرئيسى فى إحجام الكثير من الناس عن إلقاء الخطب؛ حيث ينفق العديد من الناس وقتاً طويلا فى القلق بشأن كيفية استهلال خطبتهم. ونصيحتى لك هى أن تقوم بوضع المقدمة فى نهاية مرحلة الإعداد، وتركز على متن الخطبة أولاً.

وفيما يلى أقترح عليكم عدة خطوات لإعداد محتوى الخطبة: فعلى سبيل المثال، سأوضح لكم كيف أستخدم هذه الخطوات فى مساعدة أحد عملائى على إعداد محتوى خطبة تعليمية عنوانها "إعداد الطلبة للقرن الحادى والعشرين". والهدف من

الخطبة هو التعرف على أفضل عشر مهارات يحتاج إليها الطلاب من أجل النجاح فى القرن الجديد.

1. **جمع كافة المعلومات الممكنة حول الموضوع.** علاوة على هذا، ابحث عن التفاصيل الصغيرة التى تعتقد أنها قد تفيد. وبوسعك استخدام محركات البحث المختلفة على شبكة الإنترنت فى البحث عن مصادر للمعلومات، وذلك بإدخال كلمات بحث رئيسية ذات صلة بالموضوع. ثم دوِّن ملاحظاتك عن الموارد المختلفة، وصنف المعلومات وضع كلا منها فى ملف منفصل. ومن أجل هذه الخطبة الخاصة، فإننى قد أجريت محادثات مع المعلمين عن طريق الهاتف، وجمعت أفكارهم ومعتقداتهم حول المهارات التى يحتاجها الطلاب لمواجهة الألفية الجديدة. وبما أن زوجتى "جوان" تعمل معلمة للطلاب من ذوى الاحتياجات الخاصة منذ خمسة وعشرين عاماً ، فلقد سألتها أيضاً عن آرائها ومعتقداتها حول هذا الموضوع، ثم جلسنا معاً ووضعنا قائمة بالمهارات التى نرغب فى أن يجيدها أبناؤنا.

والآن، سوف أستعرض معكم بعض المصادر التى وجدتها، وساعدتنى على توسيع معرفتى بالموضوع:

• مقالة لـ "روبرت كيزليك" منشورة على الإنترنت تحت عنوان "تعاملات تواصلية ـ التكنولوجيا والتفكير فى القرن الحادى والعشرين" على الموقع www.adprima.com/connecti.htm، وتركز هذه المقالة، فى المقام الأول، على أهمية إجادة التكنولوجيا. كما أنها تتضمن مثالاً يوضح أنه بدون التكنولوجيا الحديثة ستغدو العديد من العمليات الجراحية الحديثة ضرباً من المستحيل.

• بعد اتصال أجريته مع أحد العاملين فى الأكاديمية الوطنية للعلوم، زودنى بمقالة بعنوان "الإعداد للقرن الحادى والعشرين ـ سياسة العلم والتكنولوجيا فى العصر الحديث". وتناقش المقالة أهداف الأكاديمية الوطنية للعلوم، وتلفت الانتباه إلى أهمية إجادة مهارات البحث الأساسية، وكيف أن الناس فى حاجة إلى قاعدة دراسية صلبة فى مجالات العلوم والرياضيات والتكنولوجيا بهدف إعداد القوة العاملة لهذا العصر.

• مقال تعليمى وجدته على شبكة الانترنت، تحت عنوان: "المهارات التى نحتاج إليها فى القرن الحادى والعشرين"، ومصدره موقع غرفة التجارة الأمريكية www.acce.org، ويناقش المقال المعارف والمهارات والسلوكيات التى يحتاج إليها الطلاب من أجل النجاح فى الألفية الجديدة.

2. . يتوقف

كم المعلومات التى سوف تستخدمها على طول خطبتك، فإذا طلب منك التحدث لمدة خمس دقائق فينبغى أن تكون المادة التى ستستخدمها أقل من تلك التى كنت ستستخدمها لو طلب منك التحدث لمدة ثلاثين دقيقة.

3. **رتب المعلومات التى تود تقديمها وفقاً لترتيب منطقى.** فى هذه المرحلة، لا تهتم بطول العرض الذى ستقدمه، بل تأكد من أن خطبتك تسير وفقاً

لترتيب منطقى. وبالنسبة لى فقد جلست مع عميلى وحللنا معاً مصادر معلوماتنا لنضع عشرة أهداف للطلاب.

4. **رتب النقاط المهمة فى خطبتك وفقاً لأهميتها،** وحاول تحديد المدة التى ستستغرقها للتحدث عن كل نقطة بناءً على المعلومات التى جمعتها. لذا، فقد تناولتُ مع عميلى القائمة التى وضعناها فى الخطوة الثالثة، مما ساعدنا على وضع إطار زمنى، وترتيب زمنى لخطبته. ثم جهزنا بطاقة لكل نقطة فى القائمة؛ بحيث يندرج تحت كل منها نقطتين أو ثلاث نقاط فرعية.

5. **حَسِّن من تنظيم محتوى عرضك من خلال الخطوات التالية:**

• أطلع المستمعين على النقاط التى سوف يغطيها عرضك.
• أشر أو "استعرض" بعض النقاط الرئيسية كى تتمكن من جذب اهتمامهم.
• ابدأ عرضك.
• اختتم عرضك بتلخيص للنقاط التى تود أن يتذكرها الجمهور.

وإليك قائمة بالأهداف العشرة ـ متن الخطبة ـ التى ألقاها عميلى مصحوبة بالنقاط الأساسية التى تناولها:

1. **مهارات التواصل الشفهية والمكتوبة.** إن مهارات التواصل تتعلق بأكثر من مجرد الهجاء والقواعد. ويحتاج الطلاب إلى تنمية القدرة على التواصل الفعال مع العالم بأسره. وفيما يتعلق بالتواصل فى مجال الأعمال فقد يتضمن كل شىء؛ من نشرات داخلية إلى خطابات العمل والخطب الرسمية، وصولا إلى البريد الإلكترونى. وبتطور مجال الاتصال الشبكى والشبكات الهاتفية والاتصال الرقمى فقد أتاح ذلك لنا التواصل مع جميع أنحاء العالم مباشرة. لقد جعلت شبكة الإنترنت من العالم قرية صغيرة، وأصبح عالما يحتم علينا أن نكون أكثر تنوعاً فى أساليب التفكير والمنطق وتبادل المعلومات.

2. **مهارات التفكير النقدى والمنطقى وحل المشكلات.** يبدو مصطلح "حل المشكلات" مصطلحاً غامضاً. وفى كل الأحوال لن تجد مشكلتين متشابهتين أو فى حاجة إلى نفس الحل. وبالتالى فإن عملية حل المشكلات تتطلب عددا من القدرات المترابطة التى تعمل مع بعضها البعض مثل الإنصات، والتواصل، والتحليل النقدى، والبحث، والإبداع.

وقد كثر الحديث فى أيامنا هذه عن الحاجة إلى وجود مهارات التفكير النقدى فى بيئة العمل، ولكننا لم نسمع الكثير عن كيفية اكتساب الطلاب لتلك المهارات. وأعتقد أن المواد الدراسية التى تتناول العلوم الإنسانية مثل الأدب، والفلسفة والتأليف، والتاريخ ـ والتى تتطلب جميعها تحليلا شفهياً أو مكتوباً ستتيح لهم الظروف الملائمة لتنمية مهاراتهم التحليلية.

وبينما يعتبر التفكير النقدى أمرا مهما ، فإن ذلك تفكير إبداعى، أو كما يطلق عليه الكثيرون: "التفكير خارج الصندوق". وعندما تكون قادراً على التعرف على المشكلة وتحليلها ووضع حل لها، فهذا ـ فى حد ذاته ـ مهارة نحتاجها جميعاً من أجل تحقيق النجاح. وسيكتشف أولئك الذين يتمتعون بخيال خصب وطموح أن أعظم مصادر الثروة هى الأفكار التى تدور فى رؤوسهم.

3. **المهارات الأخلاقية.** يجد العديد من الناس صعوبة فى تعريف مصطلح "أخلاقيات"، بيد أن معظم خبراء التعليم يتفقون على أننا فى حاجة إلى دعم الالتزام الشديد بالأخلاق داخل الطلاب. ولكى يتمكنوا من مواجهة القرن الحادى والعشرين وتحقيق النجاح، فإن الطلاب فى حاجة إلى الانضباط الذاتى، الذى يملى عليهم الالتزام بالمواثيق الأخلاقية والتمتع بالقدرة على معرفة قيمة التقدم على طريق تحقيق أهدافهم. لذا عندما نعرف الطلاب بالأخلاقيات ـ من خلال تطبيقات معينة ذات صلة بمجالات محددة ـ فإننا بذلك نزود أبناءنا بمعطيات الحياة المتحضرة التى لم يتم اكتشافها وتفحصها.

4. **استخدام الكمبيوتر وغيره من المهارات التقنية:** لقد أضحى استخدام الكمبيوتر وأنواع التكنولوجيا الأخرى، بلا شك، أحد ضروريات العمل فى هذا العصر. وستلعب التكنولوجيا دورا حيوياً فى إعادة تصميم النظم التعليمية فى القرن الحادى والعشرين. فتكنولوجيا الكمبيوتر والاتصالات عن بعد هى التى تقود التجارة عبر شبكة الإنترنت. ويتوقع الخبراء أنه بحلول عام 2007 ستصل سعة التخزين فى أجهزة الكمبيوتر المنزلية إلى 4000 ميجابايت على الذاكرة الرئيسية و 300000 ميجابات على أدوات التخزين. والكمبيوتر سوف يساعدك ـ وأنت فى منزلك ـ على الحصول على مجموعة مذهلة من فرص التعلم والتجارة.

5. **مهارات فريق العمل:** يعتمد النجاح فى العمل على مهارات العلاقات الإنسانية بين الناس والقدرة على العمل كجزء من الفريق، ويعتبر العمل الجماعى فنّاً يتطلب التدريب والخبرة. وقد تقدم الدورات التدريبية فى العلوم الإنسانية للطلاب مزيداً من الفرص لتنمية مهارات العمل ضمن فريق. وفى الغد ستشهد القوى العاملة تنوعاً واختلافاً عما هو عليه الحال اليوم، وستظل قدرتنا على تنمية مهارات التعامل مع الناس تلعب دوراً حيوياً؛ خاصة مع تزايد فرص العمل من خلال المنزل والاعتماد المتزايد على التكنولوجيا. وستكون مهارات التعامل مع الناس هى التى تفصل بين العاملين العاديين وأولئك الذين يسهمون فى تحقيق إنجازات.

6. **مهارات التكيف والمرونة:** فى عالم يشهد تغيرات متسارعة، يحتاج الطلاب إلى كتيب يحوى مهارات كثيرة وعميقة بالقدر الكافى لمساعدتهم على التكيف مع الظروف المتغيرة وتنمية التوجهات التى تشجعهم على المرونة، وهؤلاء الطلاب الذين يتعلمون التكيف مع تغيرات عالم الأعمال سوف يواصلون النجاح. ولعل قدرتك على إدارة نفسك فى عالم يسوده الشك وانتهاز الفرص والتغيرات السريعة يعد من أعظم التحديات التى ستواجهها خلال السنوات العشر القادمة.

7. **مهارات حل الصراعات والتفاوض:** من الضرورى أن تحتوى المناهج التعليمية الابتدائية والثانوية على مهارات حل المنازعات. كما ينبغى أن يتضمن المنهج أنشطة بناء المهارات، تلك التى يحصل الطلاب من خلالها على تدريبات لمنع الصراعات ونزع فتيلها وتجنبها. ويحتاج الطلاب أيضاً إلى تعلم كيفية التحكم فى الغضب والإنصات والعمل مع أقرانهم من أجل إيجاد الحلول. وتلعب هذه

المهارات دوراً مهماً فى تحقيق النجاح على مختلف أصعدة الحياة، بما فى ذلك العمل.

8. **البحث عن البيانات واستيعابها وتطبيقها:** تحتاج المدارس إلى إمكانية الدخول مباشرة إلى عالم المعلومات من خلال الكتب والوسائل الإلكترونية والتواصل البشرى، مما يتيح للطلاب فرصاً لاختبار نظرياتهم التى خلصوا إليها من اكتشافاتهم. وينبغى أن تحافظ الولايات المتحدة الأمريكية على مكانتها بين قادة المجال البحثى فى العالم. وينبغى التأكيد على تطوير الموارد البشرية مثل إعداد العلماء والمهندسين من أجل توسيع مجال العمل.

9. **مهارات تعلم لغات متعددة:** لقد أصبح سوق العمل يشمل المحيط العالمى، ومن ثم أضحى التواصل الفعال بأكثر من لغة أمراً ضرورياً. ولقد جعلت شبكة الإنترنت من العالم قرية صغيرة، لذا ستغدو إجادة لغة أخرى أمرا ضرورياً من أجل النمو الاقتصادى والسلام العالمى، بالإضافة إلى التعرف على الجيران فى العالم وتقديرهم والعمل معهم.

10. **مهارات القراءة والكتابة:** ينبغى أن تتماشى مهارة القراءة مع مهارات الإنصات والتحدث والكتابة والتفكير. وتعتبر مهارة القراءة أمرا أساسياً فى المناهج التعليمية، والقراءة هى الأساس الذى تبنى عليه المهارات الأخرى، وبدون أساس جيد سيواجه الطلاب صعوبات كثيرة على طريق تحقيق أهدافهم.

دروس من الأم: تخلص من كل ما هو زائد

إن مسألة كتابة خطبة صغيرة مترابطة ليس أمراً يسيراً على الدوام. ففى كثير من الأحيان يكون من الضرورى كتابة الخطبة ثم مراجعتها لحذف المعلومات غير الضرورية.

ولقد نقل عن "مارك توين"، الكاتب والمتحدث الشهير، قوله "إذا طلبتم منى الآن أن ألقى عليكم خطبة مدتها ساعتين فأنا مستعد، ولكن إذا طلبتم منى خطبة مدتها خمسة دقائق، فأنا فى حاجة إلى أسبوعين لإعدادها". وهو أمر صحيح؛ فالخطبة القصيرة التى توصل رسالتك بفعالية فى حاجة إلى جهد أكبر من الخطبة الطويلة، لأنك فى حاجة إلى اختيار الكلمات التى ستستخدمها بعناية فائقة. وأتذكر أننى عندما كنت أريد من والدىّ شيئاً فإننى كنت أتحدث وأتحدث، وحينها كانت تقول لى والدتى: "أدخل فى الموضوع مباشرة". ستجد نفسك تفعل هذا عندما تتحدث وتستخدم كلمات إضافية لشرح ما تريد. لذا، فأنت فى حاجة إلى تعلم حذف الكلمات الزائدة والتحدث بوضوح.

نصائح تساعدك على التخلص من العبارات الزائدة فكرا ولفظا

سوف تساعدك هذه النصائح على زيادة انتباهك إلى أسلوبك فى التحدث:

- فكر فى الكلمات التى تود استخدامها قبل البدء فى الحديث.

• فكر فيما تود قوله قبل أن تفتح فمك.
• إذا وجدت نفسك تقول "أوه" أو "آه" (عبارات زائدة) فتوقف وكرر الجملة، ولكن هذه المرة استبدل "أوه" بفترة صمت.
• استخدم الوقفات باعتبارها وسيلة فعالة، واعمل جاهداً على استبدال الزوائد اللفظية بوقفات تسمح لعقلك بمعرفة ما ستقوله لاحقاً والتفكير فيه.

تدرب على بعض الحيل السريعة من خلال المواقف اليومية، مثل إجراء المكالمات الهاتفية أو التحدث مع شخص ما فى البنك أو المتجر، مع التركيز على استبدال الزوائد اللفظية بفترات صمت.

عوامل بناء الثقة: أسرار تضفى على خطبتك المزيد من التأثير

إن سر العرض الرائع هو أن تحكى قصة. عد بذاكرتك إلى الوراء عندما كنت طفلاً، وكان والداك يحكيان لك قصة قبل النوم. إن الأطفال يعشقون القصص وكذلك الكبار. ويحب الناس الخطيب الذى يحكى لهم القصص التى تنطبق على الرسالة التى يود توصيلها إليهم. وتساعدك القصص الشخصية على الوصول برسالتك إلى وجهتها. لذا، إذا أردت أن تقص "قصة" بفعالية فاتبع الخطوات التالية:

• **ابدأ بالغاية من خطبتك:** كما يقول ستيفن كوفى ـ فى كتابه "
": "ابدأ والغاية فى ذهنك"، لذا فكر فى الرسالة الأساسية التى تود أن يفهمها الناس، ثم اجمع الحقائق والمعلومات التى تعتقد أنها ذات صلة وثيقة برسالتك. وتذكر قصصاً شخصية حدثت لك عندما كنت طفلاً أو مراهقاً أو شاباً؛ بحيث يمكنك استخدامها.
• **استخدم أمثلة يستطيع جمهورك التواصل معها:** على سبيل المثال، إذا وددت التحدث عن أحدث التطورات فى مجال علاج أمراض القلب فقد تكون فى حاجة إلى ذكر قصة قصيرة عن مريض استفاد من التكنولوجيا أو من هذا العلاج.
• **تدرب على قص نوادر عن نفسك كما لو كنت تقصها للمرة الأولى:** بينما تتدرب، جرب استخدام عبارات مختلفة وأساليب متنوعة لشرح القصة أو المثال الذى تستخدمه. وأفضل طريقة لذلك هى أن تضع نفسك فى القصة وتتظاهر بأنك الشخصية الرئيسية فى القصة، وأن تتخيل أنك تمثل مسرحية وتلعب أحد الأدوار أو الشخصيات. حاول تقمص الشخصيات فى قصتك واستخدم أسماء حقيقية أو خيالية لمساعدتك على تحديد الشخصيات فى قصتك.
• **تدرب على كل قصة من قصصك على حدة وسجلها:** انظر جيداً إلى طول كل قصة، وهذا يعتمد على مستوى التفاصيل التى تستخدمها. فى البداية ضع نصاً طويلاً لقصتك، ثم ضع نصاً مختصراً، وسيكون النصان فى متناول يدك إذا ما احتجت إلى ضبط توقيت خطبتك. حدد أنواع الإشارات التى تستخدمها لإضفاء بعض الحيوية على قصتك، مثل تغيير نبرة صوتك، أو طريقة تحركك، أو

إذا ما كان أى من الوقوف أو الجلوس يمكن أن يكون أكثر فعالية. وسأتناول أسلوب قص القصص بالمزيد من التفصيل فى اليوم الخامس، حيث سأناقش لغة الجسد ونبرة الصوت.

وتذكر ضرورة أن تخبر الجمهور بما ستتحدث عنه فقط، لأنك لن تتمكن من القيام بهذا حتى تحدد ما ستتحدث عنه. وأخبرهم بقصصك، وذلك بأن تتحدث فى لب موضوعاتها. وكذلك أخبرهم بما سبق أن أخبرتهم به، بحيث يكون ذلك بمثابة مراجعة سريعة فى النهاية لمستمعيك. وأخبرهم كذلك بالغاية من قصصك إذا لم يتمكنوا من معرفتها بأنفسهم.

الأداء الإيجابى: بناء خطبة فى إطار الوقت المخصص لك

آخر الأشياء التى يجب أن تقوم بها عند إعداد وتنظيم خطبتك هو ضبط التوقيت. ولكى تتمكن من القيام بهذا بفعالية، قم بتسجيل خطبتك على شريط تسجيل، أو شريط فيديو، ودوِّن المدة الزمنية التى يستغرقها كل مقطع من مقاطع خطبتك. وعند هذه النقطة، أعد كاميرا الفيديو أو أدر جهاز التسجيل حالما تستعد لإلقاء الخطبة بأكملها كما لو كنت واقفاً أمام الجمهور. ومن المثير للعجب أن عدداً كبيراً من الناس لا يسجلون خطبهم قط كى يستخدموا التسجيل للتدريب على خطبهم، بل إن العديد من الناس لا يتدربون على خطبهم، ومن ثم يتساءلون لماذا لا يكفى الوقت المتاح لطرح المادة التى لديهم.

وسوف نستخدم أسلوب التسجيل خلال هذا الكتاب، لكن بالنسبة لهذا الفصل لن تحتاج سوى أن تسجل وقت بداية ونهاية كل مقطع من مقاطع خطبتك، وعليك أن تقوم بتدوين المدد الزمنية، ولتكن مدوناتك فى متناول يدك.

وأقترح عليكم استخدام الإرشادات الزمنية التالية فى كل مقطع:

- المقدمة (من 10 إلى 15 %)
- المتن (من 70 إلى 80 %)
- الخاتمة (من 10 إلى 15 %)

والآن سنتناول مثالاً عملياً:

لنفترض أنه قد طُلب منك إلقاء خطبة مدتها 10 دقائق. وباستخدام النسب الأعلى المذكورة ستخصص للمقدمة 15 % من العشر دقائق، أى دقيقة ونصف الدقيقة، وستخصص للخاتمة دقيقة ونصف الدقيقة، وهذا يترك لك 7 دقائق للمتن. وإذا أردت تخصيص وقت للأسئلة والإجابة فى نهاية عرضك فأنت فى حاجة إلى تخصيص وقت إضافى لهذا. ولنقل إنك ستخصص دقيقتين من أجل الأسئلة والأجوبة ومن ثم فإنه سوف يكون لديك 8 دقائق للعرض، وهذا يعيدنا إلى الوقت الحقيقى المتاح لك؛ دقيقة ونصف الدقيقة لكل من المقدمة والخاتمة، وبالتالى يتبقى لك 5 دقائق فقط لتقديم المحتوى (متن الخطبة)، وليس 10 دقائق كما افترضت منذ البداية.

وطوال سنوات عملى كمدرب محترف على إلقاء الخطب، شهدت الكثير من الخطباء الذين لم يستخدموا هذا التدريب الرياضى البسيط عند إعداد عروضهم، وبالطبع لم أندهش عندما كان ينقضى وقتهم دون أن يكفى، أو يحدث الأسوأ فيتجاوزون الوقت المحدد لهم لأنهم قدروا العشرة دقائق كلها للموضوع ولم يخصصوا منها وقتاً للمقدمة والخاتمة والأسئلة.

والآن، ننتقل إلى الخطوة الثانية. كما ترى لم يتبق لديك سوى خمس دقائق فقط لتتحدث فيها عن الموضوع الأساسى، ولنفترض أنك ستستخدم القصص التى اخترتها، فيكون السؤال الأول الذى ينبغى أن تطرحه على نفسك هو: "هل يمكننى قص ثلاث قصص فى خمس دقائق؟". إذا لم يكن هذا ممكناً، ففكر فى استخدام قصتين فحسب، أو ربما قصة واحدة فقط، وراجع شريط الفيديو. ولنقل إنك وجدت أن القصة الأولى قد استغرقت ثلاث دقائق، وأن القصة الثانية استغرقت أربع دقائق، وأن القصة الثالثة استغرقت ست دقائق، وبالتالى يكون المجموع ثلاث عشرة دقيقة، فى حين أن الوقت المتاح لك هو خمس دقائق فحسب، إذن فسوف يكون عليك أن تتخذ بعض القرارات، مثل:

- إذا أردت، بالفعل، استخدام القصص الثلاث، فهل يمكنك اختصارها، لكى يكون مجموعها أقل من خمس دقائق؟ وينبغى مراعاة أنك ستحتاج إلى تلخيص الرسالة الأساسية لكل قصة. وحتى لو استغرق الملخص عشرين أو ثلاثين ثانية فستحتاج على الأقل إلى دقيقة واحدة للمخلص، وبالتالى لن يتبقى لديك سوى أربع دقائق.
- فى هذه الحالة أقترح عليك استخدام قصتين فقط، طالما أن معظم القصص لا يمكن قصها بفعالية فى أقل من دقيقتين. والآن، يجب عليك اتخاذ قرار بشأن أى من القصتين سوف تختار. وأقترح عليك أن يكون من بينهما دائماً قصة عن نفسك لتقصها فى نهاية العرض، وبالتالى، فسوف يكون لديك أربع دقائق تستطيع أن تقسمها بين القصتين.
- أقترح أن تكون القصة الأولى قصيرة (حوالى دقيقة واحدة أو دقيقتين) وامنح قصتك الشخصية دقيقتين أو ثلاثا.

اختصار القصة

لنفترض أنك ستستخدم القصة الأولى، والقصة الثالثة، التى هى قصتك الشخصية. وترى مبدئياً أن القصة الأولى تستغرق ثلاث دقائق، وقصتك الشخصية قد تستغرق خمس دقائق. لذا، فأنت الآن فى حاجة إلى اختصار هاتين القصتين إلى النصف، وإليك الوسيلة للقيام بذلك.

راجع شريط الفيديو الذى سجلته لكل قصة مرة أخرى، ودوِّن الأفكار الأساسية التى ناقشتها وكذلك سلسلة الأفكار التى فى النسخة الأصلية، ولاحظ مستوى التفاصيل التى استخدمتها فى كل فكرة أو مقطع من مقاطع قصتك. وقرر أى

مقطع أو آية تفاصيل يمكنك حذفها، أو فكر فى كيفية إلقاء هذا المقطع من القصة باختصار. إنه عمل شاق! ولكننى لم أقل إنه أمر سهل. والآن سجل القصة وانظر كيف استغللت الوقت. كرر هذه العملية مع كل قصة، مولياً اهتمامك إلى أجزاء القصة التى يمكنك إلقاؤها بتفاصيل أقل. وأثناء هذه العملية، احتفظ فى عقلك بملاحظات ودوِّنها أيضاً، لأنك قد تستخدم هذه المعلومات لاحقاً إذا طلب منك أن تلقى نفس الخطبة، ولكن فى وقت أطول تلك المرة.

والفكرة الأساسية تدور حول عدم تغيير بناء خطبتك، ولكن تدور حول تقليل مستوى التفاصيل. ولهذا السبب، فأنت تحتاج إلى وقت لتحضير عرض قصير يكون أطول من الوقت الذى تحتاج إليه للتحضير لعرض طويل، لأنك سوف تكون فى حاجة إلى تنقيح خطبتك واستخدام عدد أقل من الكلمات والتفاصيل دون الإخلال بالمضمون. والآن سجل الخطبة بالكامل، وراقب الوقت مرة أخرى، وأدخل من التعديلات ما تشاء إذا دعت الحاجة إلى ذلك. وتذكر أن عليك بذل المزيد من الجهد لتبدو طبيعياً عندما تقص قصتك الشخصية، التى سوف تشعر بمزيد من الراحة إذا ما قصصتها كاملة بدون التقييد بوقت.

نصيحة اليوم

فى كل خطبة جديدة ـ أقوم بإعدادها ـ أعد نسخة مدتها تسعون دقيقة، ونسخة مدتها ستون دقيقة، ونسخة أخرى مدتها ثلاثون دقيقة، بل ونسخة أخرى مدتها خمس دقائق. وهناك عدة أسباب لإعدادى أربع نسخ من الخطبة حتى لو طلب منى إلقاء خطبة تدور حول نفس الموضوع فى أكثر من مؤسسة أو شركة. فعلى سبيل المثال، ربما يطلب منى أحد العملاء التحدث لمدة ستة دقائق ويطلب منى عميل آخر التحدث لمدة خمس وأربعين دقيقة، وبالتالى فإن إعداد أكثر من نسخة من الخطبة يساعدنى على ملاءمة العرض للمدة الزمنية المحددة. وثمة سبب آخر، هو أن الوقت المحدد لى لإلقاء الخطبة، فى أحيان كثيرة، يختلف عن الوقت الفعلى، كأن يتجاوز المتحدث الذى يسبقنى المدة الزمنية المخصصة لى.

وقد واجهنى هذا الموقف السيئ منذ فترة ليست بالطويلة عندما طُلب منى أن أكون المتحدث الرئيسى فى اجتماع عُقِدَ بأحد الفنادق، وكان الوقت المقرر لخطبتى هو ستون دقيقة. وقبيل تقديمى، انطلق صوت إنذار الحريق، وكان علينا إخلاء المبنى ولحسن الحظ اتضح أنه إنذار خاطئ، ومع ذلك، فعندما سمح لنا بالعودة إلى حجرة الاجتماعات كان قد مضى ثلاثون دقيقة. وكان من المقرر إنهاء عرضى فى تمام الساعة العاشرة صباحاً، فى حين أن الساعة تشير إلى التاسعة والنصف، فسألت المسئولة عن تنظيم الاجتماع حول كيفية التصرف فى هذا الموقف.

ولأننى المتحدث الرئيسى وقد خصص لى من الوقت ستون دقيقة، فقد أخبرتها أن بإمكانى المضى قدماً فى هذا العرض أو استخدام نسخة مختصرة. فطلبت منى

إلقاء خطبة مختصرة بما لا يقلل من تحفيز الجمهور، واستخدمت النسخة التى تستغرق 25 دقيقة، والتى لم تكن ناجحة فحسب بل ساعدت على إعادة المنتدى إلى الجدول الزمنى المحدد له. ونتيجة لهذا، تم اختيارى فى العام التالى كى ألقى خطبتى الافتتاح والختام؛ لأن المنظمين قد أدركوا أن بإمكانى تلبية ما يفوق رغباتهم.

والآن سأقدم لك، من خلال اليوم الثالث، أدوات ستساعدك على مد الجسور بينك وبين الجمهور وكذلك تحليلهم، ومن ثم، سوف تتمكن من صياغة خطبتك وفقاً لاحتياجاتهم واهتماماتهم.

اليوم 3

اختيار موضوعات
تهم الجمهور

إنك الآن تدرك أهمية التحضير الجيد للخطبة قبل إلقائها بوقت كاف، ومن ثم يكون لديك الوقت للتدرب عليها وتجويدها. ومع ذلك فإن التحضير وحده لا يضمن حسن تقبل الجمهور لخطبتك أو لعرضك. لذا، ينبغى أن تحلل الجمهور لكى تكون خطبتك أو عرضك ذا صلة وثيقة بما يهمهم.

تحليل الجمهور ــ مفتاحك للنجاح

يغفل العديد من الخطباء الحاجة إلى تحليل الجمهور باعتباره جزءاً من إعداد الخطبة. غير أن التحليل الجيد للجمهور يُمَكنك من إلقاء خطبة مؤثرة ذات مغزى لا ينساها الجمهور. ومعظم الخطباء المحترفين يرسلون إلى عميلهم ـ وهو الشخص أو ممثل الشركة / المؤسسة الذى يختارهم لإلقاء خطبهم ـ استقصاءً مكونا من عدة صفحات، من أجل جمع معلومات عن العميل والموضوع الذى سيتحدثون عنه. وتسمح لك هذه المعلومات بموائمة عرضك أو خطبتك من أجل الوصول إلى أقصى حد من التأثير. ولقد أعددت مجموعتين من الأسئلة لتحليل الجمهور، بالإضافة إلى أفكار ونصائح بشأن إمكانية استخدام هذه النتائج لإعداد خطبك. والآن، لنفترض أن (الاتحاد الدولى للرقص والرياضة) قد طلب منك التحدث فى مؤتمر الرياضة واللياقة الذى سيعقد قريباً فى نيويورك. ما الذى تحتاج إليه لتبدأ؟ توجد مرحلتان من مراحل تحليل الجمهور: إجراء استقصاء ما قبل البرنامج، وتهيئة استقصاء البرنامج. وكل واحد منهما يتناول النقاط التالية:

- **التحليل:** من هم جمهورك؟ وكم عدد الحاضرين؟
- **التفهم:** ما الذى يعرفونه عن الموضوع الذى تخطط للتحدث عنه؟
- **طبيعة الأشخاص الذين تتحدث إليهم:** من أين ينحدر الجمهور؟ ما هى أعمارهم ونوعهم وخلفياتهم التعليمية؟
- **الاهتمامات:** لماذا يحضرون هذا المؤتمر أو الحلقة الدراسية أو الحدث؟ هل دعاهم أحد للحضور، أم أنهم يشاركون من تلقاء أنفسهم؟
- **البيئة:** أين ستقف؟ هل سيتمكن الجميع من رؤيتك والاستماع إليك؟
- **الاحتياجات:** ما هى احتياجاتهم وفقاً لموضوع خطبتك؟
- **التهيئة:** ما الذى تحتاج إلى تضمينه فى خطبتك (من أمثلة، وقضايا وما إلى ذلك) كى تتمكن من تلبية متطلباتهم؟
- **التوقعات:** ما الذى يتوقع الجمهور سماعه أو تعلمه منك؟

التحليل المبدئى: ما الذى يجب عليك معرفته؟

من أجل مساعدتك على أن تكون أفكاراً أفضل حول نوعية المعلومات التى تحتاجها من أجل تحليل الجمهور، فإننى أستعرض معك فيما يلى قائمة تفصيلية بالمعلومات التى تحتاج إلى جمعها عن الجمهور. ويمكن إجراء كلا الاستقصائين عن طريق البريد، أو الفاكس، أو عن طريق الهاتف.

استقصاء ما قبل البرنامج

يقدم لك استقصاء ما قبل البرنامج معلومات عامة حول الجمهور. ويتيح لك هذا الاستقصاء فرصة البدء بتحليل الجمهور، وربما مساعدتك على اختيار الموضوع أو الزاوية التى ستتناول منها خطبتك. وهذا الاستقصاء مصمم من أجل مساعدتك على إعداد أفضل عرض ممكن من وجهة نظر الجمهور. وقبل أن أقوم بإجراء الاستقصاء، عادة ما أتصل بالعميل أو بممثل العميل كى أتعرف عليه، وأستشعر من خلال الحديث معه ما يحتاج إليه. فابدأ العمل فى استقصاء ما قبل البرنامج بمجرد أن يطلب منك تقديم عرض، ولا تنتظر حتى اللحظة الأخيرة. وإليك عناصر استقصاء ما قبل البرنامج:

1. ما هو المستوى المعرفى للجمهور ومدى ثراء حصيلة مفرداتهم حول الموضوع؟ هل الجمهور من الخبراء فى الموضوع، أم لديهم بعض المعلومات، أم أن معلوماتهم محدودة للغاية؟
2. ما هو عدد الجمهور؟ كيف تبدو القاعة التى ستتحدث فيها؟ ما مدى إمكانية استخدامك الوسائل والأدوات البصرية؟
3. هل تركز الحلقة دراسية على مشروع أو موضوع بعينه؟
4. هل سيتضمن البرنامج متحدثين آخرين قبلك أو بعدك؟
5. هل ستكون هناك استراحة لتناول شراب أو طعام قبل كلمتك؟
6. هل هناك خطباء آخرون قد تحدثوا إلى الجمهور فى نفس الموضوع؟
7. إذا كان هناك من تحدث قبلك فى الموضوع، فما هو أكثر شىء استجاب له الجمهور إيجابياً؟
8. ما الشىء الذى كانت استجابة الجمهور له أقل إيجابية؟
9. ما نوعية البيانات والمعلومات ووسائل المساعدة التى ستستخدمها من أجل إقناع الجمهور؟
10. ما أهم احتياجات الجمهور ومشاكلهم واهتماماتهم؟
11. ما المدة الزمنية التى سوف تستغرقها خطبتك؟
12. ما العلاقة التى تربطهم بى كمتحدث؟
13. ما مستواهم التعليمى؟
14. ما نسبة الرجال إلى السيدات؟
15. ما أعمارهم أو متوسط أعمارهم؟
16. ما خلفيتهم التربوية؟

17. ما معتقداتهم؟
18. ما مهنهم أو وظائفهم؟

وتقدم لك الإجابات التى تحصل عليها من خلال الاستقصاء فكرة أفضل حول الذى تتوقعه من الجمهور، والتحديات التى تواجهك خلال إعدادك لعرضك. وبالنسبة لى، فإننى أعتمد على النتائج التى يزودنى بها استقصاء ما قبل البرنامج؛ وهذا يتيح لى الفرصة لإضافة مادة جديدة إلى عرضى أو التعديل فيه.

استقصاء تهيئة البرنامج

يعتبر استقصاء تهيئة البرنامج أكثر عمقاً؛ حيث يتناول طرح أسئلة أكثر تحديداً حول أعضاء المؤسسة، مما يساعدك على معرفة أية معلومة يمكن أن تتجنب الحديث عنها. ابدأ استقصاء تهيئة البرنامج عندما تختار الموضوع وتستكمل الحقائق الأساسية عنه. وعند هذه النقطة بالتحديد، ينبغى أن تربط العرض بهذا الاستقصاء. وقد تتشابه بعض أسئلة استقصاء تهيئة البرنامج مع أسئلة استقصاء ما قبل البرنامج، وهذا شىء مقصود:

1. ما الفكرة الأساسية للاجتماع؟
2. ما أهم التحديات أو المشكلات التى تواجه أعضاء المجموعة؟
3. ما السمات السائدة للأعضاء العاديين؟
4. العمر: _______ الدخل السنوى: _______
5. الخلفية التعليمية: _______
6. النوع: _______ الوظيفة: _______
7. هل ستتواجد أى شخصيات مهمة؟
8. كم عدد جمهور الحضور؟
9. لماذا تحضر هذه المجموعة هذا الاجتماع؟
10. كيف تم إخطارهم؟
11. ما رأى الجمهور عموماً فيما يتعلق بهذا الموضوع؟ (موضوع محبب أم عدائى، إلخ)؟
12. ما الحقائق الثلاثة التى ينبغى علىّ معرفتها عن هذه المجموعة قبل مخاطبتهم
13. من الخطباء الذين استعنت بهم من قبل، وماذا كانوا يناقشون فى هذا الموضوع؟
14. من الخطباء أو البرامج التى قوبلت بالمزيد من الحماس؟
15. برجاء وضع قائمة بأسماء ووظائف ثلاثة أشخاص من مؤسستك، بحيث يكونون مشهورين ومحبوبين من قبل المجموعة التى ستستمع إلى خطابك.
16. من الذى يمكننى التحدث أو المزاح معه إذا دعت الحاجة إلى ذلك؟
17. ما أهم ثلاثة أحداث متميزة حدثت للشركة أو للمجموعة خلال العام الماضى؟
18. يرجى التحدث حول "اللون" الذى تعتقد أنه ذو صلة بالمكان الذى ستلقى فيه خطبتك.

19. ما الذى تحاول إنجازه على وجه التحديد فى هذا الاجتماع؟
20. ما الأهداف المحددة التى عليك تحقيقها خلال الجزء المخصص لك فى الاجتماع؟
21. هل هناك أى مسائل أو موضوعات خاصة تعتقد أنه من الضرورى أن تناقشها خلال البرنامج؟
22. هل هناك أى مسائل أو موضوعات خاصة تعتقد أنه من الضرورى تجنبها خلال البرنامج؟
23. هل لديك أى مقترحات من شأنها أن تساعدك على تحقيق أفضل عرض استمع إليه الجمهور على الإطلاق؟

مرة أخرى، ستساعدك تلك الإجابات على صياغة خطبتك بحيث تلائم الجمهور. وسوف يكون لديك حرية الاختيار فى وضع قائمة أسئلة خاصة بك، وتستطيع أن تستخدمها من أجل إعداد برنامجك. ويمكنك الاستعانة بالقائمة التى قدمتها إليك تواً، مع ضرورة تكييفها وفقاً لاحتياجاتك الخاصة. وتذكر أنك كلما عرفت المزيد عن الجمهور، كان هذا فى صالحك.

وإليك مثالا حول كيفية استخدامى للإجابات التى حصلت عليها من كلا الاستقصائين لإعداد عرض أفضل. كانت شركة "ماكديرميد"، ومقرها "واتيربيرى كونيكتيكت"، تجرى برنامجاً تدريبياً مدته أربعة أيام لممثلى المبيعات والمهندسين الذين يعملون فى قسم التسويق الدولى. وقد طلب منى أن أكون المتحدث الرئيسى للخطاب الختامى، وكانت مهمتى، كمحاضر، هى تحفيز مندوبى المبيعات والمهندسين العاملين بالشركة على تطبيق المهارات التى تعلموها خلال الدورة التدريبية.

وتم انعقاد البرنامج التدريبى في منتجع للتزحلق على الجليد فى مات سنو، فى نيو إنجلاند، فأجريت اتصالاً هاتفياً بمات سنو وتعرفت على أكثر مناطق التزحلق صعوبة هناك؛ حيث كان اسمها "فك الموت". كما قمت أيضاً بوضع خطط للوصول إلى المكان فى المساء قبل الموعد، للتعرف على أسماء أكبر عدد ممكن من المشاركين. وخلال خطبتى، قارنت بين تحديات إعداد عرض وتحديات التزحلق على الجليد من أعلى جبل، وكيف أنك فى بعض الأحيان قد تسقط ولكنك تجبر نفسك على النهوض وتحاول مرة أخرى. كما ذكرت خلال العرض اسم مديرهم التنفيذى، الذى كان يجلس فى الصف الأمامى وكان يتمتع بقدر كبير من روح الدعابة. واستخدمت خاتمة كوميدية تتعلق باستخدام قبعة التزحلق والقفاز والنظارات، وهو ما يوضح أن بوسعك المخاطرة والاستمتاع فى الوقت ذاته، إذا ما استخدمت قصة تساعدك على توصيل الرسالة إلى الجمهور.

وقد تمكنت من توصيل الرسالة التى أريدها بقوة عندما ربطت الرسالة التى تتضمنها الخطبة بالمكان الذى يعقدون فيه اجتماعهم، وربطت بين موضوعها وبين تحديات التزحلق على الجليد، وأضفيت بعض الدعابة على عرضى، وذكرت أسماء

بعض الحاضرين، وبالتالى فقد نجحت فى تحقيق هدفى.

وتذكر أنه من الضرورى أن تستخدم كلا الاستقصائين عند الإعداد لأى عرض، وإليك الأسباب:

- يزودك استقصاء ما قبل البرنامج بالفكرة العامة التى تسيطر على المجموعة. على سبيل المثال: لنفترض أنك ستقدم عرضاً عن النساء باعتبارهن قوة عاملة. فمن خلال الاستقصاء الذى تجريه ستعرف أن معظم السيدات أمهات عاملات.
- ويزودك استقصاء تهيئة البرنامج بالتفاصيل الضرورية حول الأشخاص الذين سيحضرون خطبتك، وبالتالى سوف تتمكن من تهيئة وصياغة ما ستقول وفقاً لاحتياجاتهم. على سبيل المثال: يمكنك تهيئة الخطبة لإظهار كيف أن المرأة تكافح من أجل العمل، وكذلك من أجل تربية أطفالها.

الأداء الإيجابى: الجانب النفسى للجمهور

عندما يتم دعوة جمهور للاستماع إلى متحدث، فنادرا ما يذهبون إلى العرض متمنين أن يكون المتحدث مملاً أو فاشلاً. فمتى كانت آخر مرة ذهبت إلى منتدى، وقلت لنفسك أتمنى أن أخرج من هذا المنتدى صفر اليدين، إهدار مالى؟ الحقيقة أنك ستقول أود أن يزودنى هذا المنتدى ببعض المعلومات القيمة، أو الرؤى، أو الأدوات أو الفنيات التى يمكننى البدء فى استخدامها من اليوم، لتساعدنى على تحسين أدائى فى عملى.

ويود الجمهور أن يشعر بأن الخطبة التى سوف تلقيها أو المنتدى أو العرض وثيق الصلة بهم، فربما يبحث الناس عن إجابات تساعدهم على حل مشكلاتهم فى المنزل أو فى العمل، ويريدون أن يشعروا باهتمامك بهم وتفهمك لهم.

وعند هذه النقطة، يكون تحليل الجمهور الذى تجريه مفيداً. وكلما كانت أسئلة تحليل الجمهور التى تضعها عميقة، كنت مستعداً ومتفهماً لنفسية الجمهور واحتياجاتهم ورغباتهم. إن معرفتك لهذه المعلومات المحددة سوف تزودك بالمعلومات التى تحتاجها لمعالجة احتياجات الجمهور أثناء العرض الذى تقدمه، وبالتالى سوف تدفع الجمهور إلى قول: "إن هذا المتحدث يفهم بالفعل مشاكلنا ويستحق ما يتقاضاه!" ويكمن السر وراء نجاح المتحدث فى معرفته للجمهور قبل التحدث إليهم.

نصائح الخبراء: الرغبات السبع فى اللاوعى عند الجمهور

يقدم لنا "تونى جيرى" ـ مؤلف كتاب "*Inspire Any Audience*" ـ ما يسمى "بالرغبات السبع فى اللاوعى لدى الجمهور" فيما يتعلق بإلقاء الخطبة التى يرغب كل واحد من الجمهور فى الاستماع إليها، ويتمثل ذلك فيما يلى:

1. الانتماء

2. الاحترام
3. الحب
4. الأمن
5. النجاح
6. الإلهام
7. الرومانسية

وهذا يعنى من وجهة نظر جمهورك أن تجيب خطبتك أو عرضك على سؤال بسيط: "ما الفائدة التى سوف تعود علىّ؟".

عوامل بناء الثقة: الحديث التقريرى وحديث الألفة

الحديث التقريرى هو إلقاء خطبتك بنبرة واحدة وعلى نفس الوتيرة، وغالباً ما تبدو وكأنك تقرأ خطبتك دون بذل أى جهد لإشراك الجمهور. وعلى الجانب الآخر فإن حديث الألفة هو أن تلقى خطبتك بأسلوب محادثة حية يشترك فيها الجمهور. وتعد عملية بناء الثقة بينك وبين الجمهور أمرا ضرورياً من أجل تقبلهم لك. وقبل أن أقدم لك نصائح حول بناء الثقة بينك وبين الجمهور أود منك، فى البداية، أن تدرك أن عليك كسب احترام الجمهور، وكذلك أن تتعامل مع الجمهور مثلما تتعامل معه الأسرة، والأصدقاء، والزملاء فى العمل، أى أن تتعامل مع أسئلة الجمهور ومتطلباته بلياقة واهتمام.

- **قدم التحية لجمهورك:** إن أحد أكثر الاستراتيجيات فعالية، والتى أستخدمها فى منتدياتى، هى قيامى بتحية جميع الحضور فور دخولهم القاعة، وهذا يظهر أنه يمكن للجميع التعامل معك، لذا دائماً ما أصل مبكراً كى أتمكن من إعداد كل شىء إعداداً ملائماً؛ وبذلك أتمكن من تحية الناس والمساعدة فى مد جسور الصلة فوراً بينى وبين الجمهور.
- **البدء فى الموعد المحدد:** إذا كان من المقرر أن تبدأ فى الساعة التاسعة صباحاً وكان 99 % من الجمهور حاضرين فابدأ فى الموعد. ويعتقد العديد من المتحدثين أن عليهم الانتظار لبضع دقائق حتى يكتمل العدد، ولكن إياك أن تفعل هذا، إذ لابد أن تظهر احتراماً لمن بذلوا جهداً أكبر وأتوا فى موعدهم. لماذا ينبغى عليهم الانتظار؟
- **تعرف على أسماء الحاضرين:** إننى أحاول قدر المستطاع تذكر أسماء الجمهور عن طريق تشجيعهم على وضع بطاقات تحمل أسماءهم. لأن هذا يساعدك على مناداة الأشخاص بأسمائهم، ومن ثم تضفى روح الود على المناخ العام.
- **حافظ على التواصل بالعين:** يقال إن العين هى مرآة الروح، والحفاظ على التواصل بالعين مع الجمهور يظهر اهتمامك الحقيقى بهم. ويتأكد هذا الأمر عندما تدخل فى مناقشة مع أحد أعضاء المجموعة. لذا، حافظ على التواصل بالعين بينك وبين أكبر عدد ممكن من الجمهور، وحاذر من التحدث إلى نفس

المجموعة القليلة من الجالسين فى الصف الأول.
• **أظهر الاهتمام:** عندما يطرح الناس عليك سؤالا أو يقدمون تعليقاً أثناء المنتدى، أظهر الاهتمام لهم الاحترام من خلال اهتمامك بما يقولون وكرر السؤال على جمهور الحاضرين، ويمكنك أن تقول على سبيل المثال: "مارى التى... طرحت سؤالا حول..." فهذا نوع من أنواع إظهار الاحترام لمارى، بدليل أنك تستخدم اسمها.
• **وضع جدول للاستراحات:** إن إعطاء الجمهور فترة استراحة يسمح لهم بالاعتناء بأعمالهم الخاصة، مثل الاتصال بأماكن عملهم لإنجاز أمر ما، كما أنها تمنحهم فسحة من الوقت للاستراحة، بالإضافة إلى أنها تمنحك الفرصة لتختلط بالجمهور وتوثق معرفتك بهم. ومن خلال هذه المحادثات التلقائية، يمكنك التعرف على ردود أفعال الجمهور تجاه البرنامج. وعليك أن تخبر الجمهور بموعد عودتهم من الاستراحة.
• **كافئ الناس على مقترحاتهم:** لقد اشتركت فى العديد من الندوات، وقد كان يشارك أحد الحضور بالفعل فى تقديم اقتراح قيم أو فكرة متميزة تثرى المنتدى. وكحافز لتشجيع الأشخاص على المشاركة، فإننى أقدم للمتطوعين هدايا بسيطة تتعلق بمهارات التحدث أو تقديم العروض ، وهى أشياء يمكنهم استخدامها فى عروضهم الخاصة، مثل أحد شرائط الفيديو الخاصة بى أو شرائط تسجيل الصوت أو أقلام التوضيح.
• **اجعل من الوصول إليك أمراً يسيراً:** إن سياستى هى أن أسهل على جميع من يحضرون ندواتى الوصول إلى عن طريق الهاتف، أو الفاكس أو البريد الإلكترونى؛ لأن هذا يمنحهم فرصة لطرح الأسئلة، كما أنه يظهر اهتمامى الحقيقى بهم.

أتمنى ألا أكون مملاً

لقد تعلمت، حتى الآن ،الكثير عن استقصاءات تحليل الجمهور وكيفية تحية الجمهور، وكيفية بناء علاقة مع الجمهور قبل أن تبدأ برنامجك. والآن ها هم يجلسون أمامك، ولعلك لا ترغب فى أن يناموا. لذا سأقدم لك نصائح وأسرار تساعدك على إبقاء الجمهور متيقظين ومنتبهين، وهى كما يلى:

1. **استخدم الجمل الانتقالية بفعالية:** إن الجمل الانتقالية تعد جزءاً فعالاً من أجزاء العرض السلس، غير أن العديد من المتحدثين ينسون الإعداد للجمل الانتقالية. والغرض الأساسى من الجمل الانتقالية هى نقل المستمعين من فكرة إلى أخرى، وإليك بعض الأمثلة الناجحة:
• **ربط الكلمات أو الجمل:** وهذا يتضمن عبارات مثل: "علاوة على ذلك"، و"بينما"، و"مع ذلك"، و"بالإضافة إلى"، و"أخيراً"، و "هكذا". " ومع ذلك حاول ألا تبالغ فى استخدام هذه العبارات.
• **تعدد النقاط:** "لدىَّ ثلاثة نقاط ينبغى تذكرها: الأولى هى... والثانية هى... أما

الثالثة فهى... "

• **الوقفة:** حتى الوقفة البسيطة يمكن استخدامها بفعالية كمحطة انتقالية. وهذا يسمح للجمهور بالتفكير فيما قيل، ويمنحهم الوقت لتسجيل هذه الرسالة قبل الانتقال إلى نقطة أخرى.

2. **حافظ على استمرار التواصل بين أفراد الجمهور:** امنح الفرصة لكل واحد من المشاركين للاشتراك فى عرضك، بإعطاء المشاركين أشياءً يقومون بها أثناء العرض، كأن يقدم أحدهم التحية للشخص الجالس فى المقعد المجاور له، أو أن يطرح سؤالا على أحد المشاركين. وفيما يلى أمثلة تساعدك على الإبقاء على هذا التواصل:

• **طرح الأسئلة:** "كم واحد منكم...؟ "

• **العودة إلى ما قيل:** "هل تتذكرون ما قلته حول...؟"

3. **التحرك فى أرجاء المكان:** لا تقف فى نفس المكان عندما تتحدث، بل تحرك فى أرجاء المكان كى تجبر الجمهور على متابعتك بأبصارهم لأن هذا يبقيهم منتبهين لك.

4. **الابتسامة:** إنها إشارة عالمية يفهمها الجميع فى كل أنحاء العالم، ولها مفعول السحر.

5. **حافظ على التواصل بالعين:** ابذل جهدك من أجل الحفاظ على التواصل بالعين بينك وبين كل واحد من الحضور؛ لأن هذا يعمل على بناء الألفة بينكم كما أنه يبقى الجمهور مشتركاً فى العرض. وليس المقصود التحديق فى الجمهور عندما تتحدث ولكن المقصود هو النظر إليهم لمدة كافية للحفاظ على هذه الصلة، وعادة ما تكون من ثلاث إلى خمس ثوان لكل شخص.

6. **تواصل مع الجمهور ذهنياً:** اطرح أسئلة تحفز ذهنهم، وأجبرهم على التفكير فى الأسئلة التى طرحتها، لأن إشراكهم فى التفكير يتيح لهم القيام بأشياء أكثر من مجرد الاستماع.

7. **تواصل مع الجمهور بدنياً:** قدم للجمهور تدريبات بدنية خلاقة يقومون بها؛ مثل تمارين مد الذراعين خلف رؤوسهم أو أرجحة الذراعين على أجنابهم، لأن هذا يدفع الدم إلى التدفق فى أجسامهم، ومن ثم يتواصلون معك فى العرض.

8. **قدم للجمهور توجيهات واضحة:** قدم لجمهورك تعليمات واضحة حول ما تريد منهم أن يقوموا به، لأنهم لو تعرضوا للإرباك فإنهم إما سينصرفون بوجوههم عنك أو سيصابون بالملل. فالارتباك يقترن بالملل وكلاهما يقتلان عرضك.

9. **قم بإجراء استقصاء شفوى:** تأكد من أن جميع من بالقاعة سوف يستفيدون من عرضك، وذلك بأن تحاول ـ من وقت لآخر خلال البرنامج ـ أن تسألهم عما إذا كان لديهم استفسارات أو تعليقات، ولا تنتظر حتى النهاية، لأنه ربما يكون الأوان فات. كذلك انتهز الفرصة لإجراء استقصاء بين الجمهور، واسألهم حول مدى ارتياحهم (هل يشعرون بالحرارة الشديدة، أم بالبرد الشديد، أو فى حاجة إلى استراحة أو تناول مشروب بارد، وغير ذلك).

10. **تفاعل مع الجمهور:** يحب الجمهور أن يستقطع المتحدث أو مدير الجلسة

بعض الوقت للتحدث إليهم، وهذا يتيح لك الفرصة أيضاً للتعرف على جمهورك. وليكن الحوار عن مسئولياتهم المهنية أو حياتهم الشخصية أو هواياتهم.

نصائح الخبراء: أنواع الجمهور

إن المتحدث المحترف "ديفيد فريبورن" يصيغ خطبه لتلائم أربعة أنواع من الجمهور:

• **السجين:** هذا النوع تحديداً لا يرغب فى التواجد فى حلقة دراسية. وهو فى الواقع يفضل التواجد فى أى مكان بعيد عن الأماكن المغلقة، والاستماع إلى شخص آخر يتحدث إليه. وللأسف، اتخذ شخص آخر ـ رئيسه مثلاً ـ قراراً بإرساله لحضور منتدى. ومن ثم يقول "فريبورن": " إننا نرحب بكل السجناء لأن هذا لا يعنى سوى أنهم غير مسئوولين عن التواجد هنا اليوم،... ولكنهم مسئولون عما سيأخذونه معهم من هنا! هل يمكننى معرفة عدد السجناء الموجودين هنا اليوم؟، فليتفضلوا برفع أيديهم".

• **المستمتع بعطلة:** هذا النوع ـ من الأشخاص الذى يتطوع بالذهاب إلى أى جلسة نقاشية ـ هو شخص يفضل الذهاب إلى اجتماع بدلاً من الذهاب إلى العمل، أو البقاء فى المنزل أو التواجد فى مكان ما. وبعبارة أخرى يسعد أولئك المستمتعون بالعطلات بالتواجد فى الجلسة، ولكنهم يتواجدون لأسباب مختلفة. ومن ثم يقول "فريبورن": "ونحن أيضاً سعداء لوجود المستمتعين بالعطلات معنا اليوم لأنهم يحبون الاستمتاع، ونحن نعتمد عليهم لمساعدتنا على الاستمتاع بوقتنا، كم لدينا من المستمتعين بالعطلات؟".

• **الخريج:** هذا النوع من الأشخاص يعتقد أنه ليس فى حاجة إلى التواجد فى هذا المكان لأنه بالفعل يعرف معلومات حول هذا الموضوع. يقول " فريبورن": "ونحن كذلك نسعد بوجود الخريجين لأن الوقت يتسع لهم ليتشاركوا معارفهم وحكمتهم مع الآخرين".

• **الطالب:** وهذا النوع من الأشخاص يكون مشاركاً يقظاً ، ومجدا، ومثالياً، فهو يرغب فى الإنصات لما تقول، كما أنه حريص كل الحرص على التعلم والمشاركة، وهو يشبه الإسفنج؛ حيث يكون مستعداً لامتصاص كل ما يستطيع؛ كى يصبح أكثر فاعلية على المستويين: الشخصى والمهنى. وفى هذا الصدد يقول "فريبورن": "إننا نرحب دائماً بالطلاب".

وبعض الجماهير تمثل مزيجاً من كل هذه الأنماط، ولكن معظمها يقتصر على نوع واحد من هذه الأنواع. وعندما تكون هذه الأنواع مألوفة بالنسبة لك فإن هذا يساعدك على إعداد تحليل شامل للجمهور، ويساعدك على إلقاء خطبتك.

وبالنسبة لى ـ ومن خلال إجراء استقصاء ما قبل البرنامج، وقبل إلقاء أى خطبة ـ فإننى عادة ما يمكننى التعرف على نوعية الجمهور ومعرفة ما إذا كان أحد أفراد الجمهور خبيرا فى المجال الذى سأتحدث عنه أم لا، ومن ثم أحاول الاتصال بهم قبل البرنامج، وأسألهم عن إمكانية الاستعانة بأحدهم من ذوى الخبرة، الذى من

شأنه أن يساعدنى على توضيح النقاط التى سأتحدث عنها. وأقول للخريجين إننى أقدر لهم مساعدتهم ومعرفتهم التى أضافت الكثير إلى العرض الذى أقدمه، وبالتالى يتحول "الخريج" إلى حليف، فأضيف إلى عرضى عنصرا آخر من عناصر الاهتمام. وأثناء تقديمى لعرضى، أجرى اقتراعاً بين الجمهور لأكتشف ما إذا كان أحد الحاضرين خبيرا فى الموضوع الذى أتحدث عنه، وإذا اكتشفت ذلك فإننى أدعوه ليشاركنا معرفته. وعلى سبيل المثال، غالباً ما يكون من بين الحضور فى منتدياتى رؤساء شركات ونواب ومديرين، ومعظم هؤلاء المحترفين يحضرون للتأكد من أن المشاركين، أى موظفيهم، يكتسبون المهارات التى يحتاجون إليها. وبعضهم يحضر من أجل تحسين مهاراته فى الخطابة، والبعض الآخر يتحدثون بشكل رائع ولكنهم يرغبون فى إحراز المزيد من التقدم فى عملهم ، ويريدون اكتساب ما لدىَّ من أفكار. وعندما أعرف أن هؤلاء الحضور يتمتعون بقدر كبير من الخبرة، فإننى أفعل كل ما بوسعى لأضمهم إلى التدريب وأستخرج ما بداخلهم أثناء انعقاد الجلسة.

التحدث إلى المجموعات: الكبيرة والصغيرة

عندما أتحدث إلى جمهور، فإننى أضع عدد الحضور فى الاعتبار. وقد تحتاج إلى ضبط أسلوبك الخطابى وتهيئته ـ خاصة فيما يتعلق بإشاراتك ـ وفقا لحجم الجمهور المتواجد بالحجرة. ولقد تحدثت إلى مجموعات صغيرة قد يكون قوامها فرداً واحداً ومجموعات كبيرة يصل عددها إلى ستة آلاف شخص! هل لك أن تتخيل ما هو شعورك وأنت تتحدث إلى ستة آلاف شخص؟ إذا كانت هذه الفكرة مازالت تخيفك، فراجع نصائحى بشأن القلق من التحدث ـ التى ناقشناها فى اليوم الأول.

على سبيل المثال، إذا كانت القاعة صغيرة فأنت لست بحاجة إلى وجود مكبر الصوت، كما أنك قد تحتاج إلى التقليل من استخدام الإشارات كى يتمكن الجمهور من التركيز على ما تقول. وفى حالة قلة عدد الحضور قد تحتاج إلى الحفاظ على إشارات يديك عند مستوى أعلى من الخصر وتحت الكتف. وربما ترغب فى استخدام نفس الإشارات الطبيعية مع الجمهور الصغير والكبير على حد سواء؛ مثل استخدام اليدين، أو الساقين، أو الجسم كله فى الإشارات، وفيما عدا ذلك، ينبغى أن تقلل من حركتك.

وبالنسبة للجمهور الكبير، ربما تحتاج إلى المبالغة فى استخدام الإشارات ذاتها لإحداث التأثير المرجو. وإذا كانت المجموعة كبيرة بالقدر الكافى، فمن الأفضل أن تكون الإشارات فوق الرأس أو بعيدة عن جسمك، إلا إذا كانت الساحة التى تلقى فيها المحاضرة كبيرة وتظهر صورتك على شاشة كبيرة. فطالما أن صورتك تظهر على الشاشة فأنت لست فى حاجة إلى الخروج بإشاراتك عن المعدل الطبيعى. كذلك يتطلب التحدث إلى مجموعة تزيد عن الخمسين شخصا وجود مكبر صوت ونظام صوتى جيد. ويستخدم العديد من المتحدثين المحترفين مكبرات صوت لاسلكية تتوافق مع جميع الأنظمة الصوتية. وإليك نصيحة أخرى: فى حالة التحدث

إلى جمهور كبير لن يكون من الملائم اشتراك عدد كبير من الجمهور فى الوقت المخصص لطرح الأسئلة، وبالتالى حفز الجمهور على الصعود والتحدث إليك شخصياً عقب انتهاء البرنامج.

أنواع الخطب

توجد العديد من أنواع الخطب التى يمكنك إلقاؤها فى حياتك العملية والشخصية. وسوف أناقش كل نوع من أنواع هذه الخطب فى الأيام من السادس إلى العاشر. ويمكن لتحليل الجمهور الذى تجريه أن يساعدك على إلقاء أفضل خطبة ممكنة، لذا فكر فى اختيار التحليلات التى تركز على الأسئلة المتعلقة بنوع الخطبة التى ستلقيها. فعلى سبيل المثال، إذا كنت ستلقى خطبة تكريم فيمكن أن يتضمن البحث سؤالا أو اثنين عن مشاعر الجمهور تجاه الشخص الذى يتم تكريمه. وإليك أنواع الخطب:

- خطبة تعليمية
- خطبة استعراضية
- خطبة إقناع
- خطبة احتفالية أو خطبة تكريم
- خطبة مرتجلة

الخطبة التعليمية

تقدم الخطبة التعليمية معلومات للجمهور. ويجب أن تخبر الجمهور عن سبب أهمية وقيمة المعلومات. على سبيل المثال:

- مرشد سياحى يشرح تاريخ الآثار القديمة
- مبرمج كمبيوتر يشرح فوائد نوع جديد من أنواع برامج الكمبيوتر وإمكانياته
- طبيب يشرح أحدث علاج تم التوصل إليه لمرض ألزهايمر

الخطبة الاستعراضية

الخطبة الاستعراضية تشبه الخطبة التعليمية عدا أنك تطلع الجمهور عن طريق توضيح كيفية أداء عمل معين. استعراض أداء الأمر. والفرق بين الخطبة التعليمية والخطبة الاستعراضية هو إظهار كيفية فعل الشىء. على سبيل المثال:

- يقوم أحد مدربى التزحلق على الجليد بتوضيح كيفية المراوغة بمزلاج التزحلق
- يقوم مبرمج كمبيوتر بتعليم أحد أقسام الشركة كيفية تشغيل نظام جديد للبريد الإلكترونى
- تقوم جمعية مندوبى المبيعات تدرب العاملين الجدد على كيفية تنسيق التجارية

خطبة الإقناع

فى خطبة الإقناع؛ تقوم بمحاولة إقناع الجمهور بإحداث تغيير ما، مثل كيفية تغيير طريقة التفكير بشأن الصراعات، أو حث الجمهور على القيام بأشياء لا يقون بها الآن. على سبيل المثال:

- محام يحاول إقناع هيئة قضائية
- ممثل علاقات عامة يحاول إقناع عميل بتمديد برنامجه التسويقى أو تغيير شعاره
- مندوبو مبيعات يحاولون إقناع عميل بشراء نوع جديد من أنواع السيارات بدلاً من نوع آخر

الخطبة الاحتفالية

فى الخطبة الاحتفالية، تقدم تقدير أو تكريماً شخصاً ما أو مؤسسة ما من أجل إنجاز قامت به. على سبيل المثال:

- تقديم جائزة لعضو فى مؤسسة ما
- الاحتفال بالمكتبة الجديدة فى المدينة
- العمل كرئيس لأحد المهرجانات

الخطبة المرتجلة

ربما تمر بموقف تتم دعوتك فيه إلى مخاطبة مجموعة من الناس دون سابق إنذار؛ حيث تكون داخل فصل دارسى، أو عمل، أو مناسبة اجتماعية. على سبيل المثال:

- تتم دعوتك إلى المائدة الرئيسية فى اجتماع ما، ويطلب منك إلقاء بضع كلمات حول الشخص القادم الذى يتولى تمويل المشروع
- الشعور بالحاجة إلى الموافقة أو الاعتراض على أمر خلال اجتماع مجلس المدينة
- أن تجد نفسك فجأة ضيف شرف فى حفل عيد ميلاد والجميع يصرخ: "خطبة! خطبة!"

دروس من الأم: قم بأداء واجبك المنزلى

أعتقد أنه ما من أحد منا ينسى والدته وهى تقول: "هل قمت بأداء واجبك المنزلى؟" بينما ننطلق من باب المنزل لملاقاة الأصدقاء. واليوم قبل أن ألقى أية خطبة، أتذكر أمى وهى تقول لى هذه الكلمات. والآن قد تكون أنت الوالد الذى يطلب من أطفاله أن يقوموا بأداء واجباتهم المنزلية. فعندما كنت طالبا، تعلمت أهمية أداء واجبك المنزلى من أجل الدراسة فى اليوم التالى. وبمقدورى تذكر تلك المرات القليلة التى لم أؤد فيها واجبى المنزلى ودلفت إلى الفصل لأجد المعلم يفاجئنا باختبار على أساس الواجبات المنزلية التى أديناها. وحينها كنت أتذكر والدتى

وهى تقول: "ليني، هل أديت واجبك المنزلى؟".

والخطابة لا تختلف عن ذلك. فإذا لم تكن قد أديت "واجباتك المنزلية"، أو أعددت نفسك الإعداد الجيد، فإن خطبتك أو عرضك قد يخفق فى الاختبار. وثمة جزء من مسئوولياتك كخطيب، وهو أن تكون مستعداً للعروض التى تقدمها عن طريق أدائك لواجبك المنزلى. والعنصر الأساسى لأداء واجبك المنزلى، كمتحدث، هو أن تقوم بجمع معلومات عن الجمهور وعن احتياجاتهم. والخطبة المعدة إعدادا جيدا إذا تم إلقاؤها على الجمهور غير المناسب، ولم تكن تناسب احتياجاتهم فسوف تلقى نفس مصير نفس تأثير الخطبة سيئة الأعداد التى تلقى على الجمهور المناسب. لذا، كلما عرفت المزيد عن الجمهور وفهمته، ساعدك هذا على إعداد خطبة جيدة تلائم متطلباتهم.

نصيحة اليوم

لكى تجعل الجمهور يغادر وهو يتذكر النقاط المهمة التى أثرتها فى عرضك، قدم لهم ملخصا فى نهاية الخطبة. وإحدى أكثر الاستراتيجيات فعالية هى أن تشير إلى جدول الأعمال الأساسى وتطلب من الجمهور إخبارك بما تعلموه من كل نقطة. ويمكنك أن تطلب منهم القيام بهذا فى مجموعات، وتدون النقاط التى أخبروك بها. فبذلك سترى أن الأمر سيتحول إلى منافسة، ولكنها منافسة مسلية؛ حيث تسمح لك هذه العملية بتوصيل رسالتك إلى الجميع.

إننى عندما أستخدم جهاز عرض ضوئى، فإننى أواجه الجمهور بينما أكتب على الشاشة، وإذا كنت أستخدم سبورة متحركة فإننى أقف بعيداً على الجانب، ومن ثم لا أعوق رؤيتهم لما أكتبه. وثمة شىء مهم للغاية: لا تتحدث بينما تكون مولياً ظهرك للجمهور. كذلك لا تتحدث أثناء إجاباتهم، بل اكتب المعلومات وأنت تواجه الجمهور، ثم تابع كلامك لاحقاً، واطلب من الجمهور أن يخبروك بأفضل فكرتين تعلموهما من كل مقطع من مقاطع العرض، ثم راجع هذه الأفكار بالمقارنة مع الأهداف التى وضحتها فى بداية العرض. وعندما يرى الجمهور أنك قد غطيت كل الموضوعات التى يهتمون بها فسوف يتضح لهم أنك قد أوصلت الرسالة التى وعدتهم بها.

فى اليوم الرابع، سأناقش استراتيجيات فعالة يمكنك استخدامها لتتذكر مادة الخطبة، ومن خلال هذا اليوم سوف أقدم أفضل أربعة أساليب متعارف عليها، مع تحليل مميزات وعيوب كل منها بالتفصيل.

اليوم 4

تذكر محتوى خطبتك

ربما يكون تذكر محتوى الخطبة أو العرض أمرا مخيفا للغاية حتى لأكثر الخطباء احترافاً. ولكن لا تقلق، فهناك أساليب وطرق عديدة يمكنك استخدامها لمساعدتك على تذكر محتوى الخطبة. وسوف تساعدك جميعها على بناء ثقتك بنفسك كمتحدث أمام أى جمهور.

فنيات تذكر مادة الخطبة

إن الأساليب الأربعة الأكثر شيوعاً لتذكر مادة الخطبة أو العرض هى:

1. الحفظ
2. القراءة من النص الكامل
3. استخدام المذكرات
4. استخدام وسائل المساعدة البصرية

والآن سنلقى نظرة تفصيلية على كل واحد منها، بما فى ذلك المميزات والعيوب. وربما ترى أن بعض الملاحظات تنطبق على الأساليب الأربعة، لكن لا بأس، فإن ذلك يعد تأكيداً على أهميتها.

الحفظ

ربما يكون هو أصعب الأساليب الأربعة. والحفظ هو الأسلوب الذى يبدأ به معظم الخطباء، ممن ليس لديهم خبرة، نتيجة لتأثرهم بفكرة أنه الطريقة التى تعد بها جميع الخطب التى يتم إلقاؤها. وأنا فى الواقع لا أحبذ حفظ الخطبة: فعلى الرغم من أن النتائج قد تأتى فعالة للغاية إلا أن حفظ الخطبة كلمة بكلمة ثم إلقاءها يتطلب الكثير من الإعداد والتدريب. فبادئ ذى بدء، لابد أن تكتب أو تطبع خطبتك، ولأن معظم الناس لا يكتبون بنفس الطريقة التى يتحدثون بها فإن المشكلة تنشأ من هنا. على سبيل المثال، فى الخطبة المحفوظة تكون الإيماءات المستخدمة ونبرة الصوت على وتيرة واحدة، فلا يكون هناك تفاعل أو تواصل مع ما تقوله. وحتى لو كنت ناجحاً فى استخدام الإيماءات وتملأ الحيوية نبرة صوتك، فالاحتمال الأكبر أنك ستنسى أجزاء من خطبتك. وعلى مدار سنوات عملى، استمعت إلى آلاف الخطب ولاحظت أنه حتى أفضل الخطباء ينسون بعض الأجزاء وهم فى منتصف الخطبة. إن الحفظ يتسبب، لا محالة، فى فقدان القدرة على التذكر، وحينها لن يكون السؤال هو "هل سأنسى؟" بل "متى سأنسى؟". بوسعك حفظ الخطبة. ولا أرحب بالسؤال الذى يقول: هل ينبغى عليك حفظ الخطبة؟ ذلك لأن أولئك الخطباء الذين يتمسكون بحفظ الخطب يوقعون أنفسهم فى شرك الفشل .

وثمة عامل آخر من عوامل المخاطرة بحفظ الخطبة؛ ألا وهو اختفاء التلقائية، لأن أسلوبك سوف يبدو متكلفا وغير طبيعى. وما يحدث فى هذه الحالة هو أنك تلقى الخطبة فى عجلة (وعادة ما يكون هذا بسبب العصبية)، ويكون تركيزك على إخراج الكلمات وليس الأفكار، وهذا يجعلك تبدو شديد الرسمية وكأنك تقرأ من مقال مكتوب. والأسوأ من كل هذا، سوف يصبح عقلك خالياً، وترتكب أخطاء، وينقطع تسلسل خطبتك. وهنا سوف تشعر بالغضب والضيق وتقل ثقتك بنفسك، وفى معظم الحالات لن تتمكن من البدء من جديد.

القراءة من النص الكامل

لا يحب معظم الناس الاستماع إلى شخص يقرأ خطبة أو عرضا حتى لو كان المتحدث يبذل جهده فى الحفاظ على التواصل بالعين مع الجمهور. والاحتمال الأكبر أن ينتهى الحال بالجمهور بقولهم: "إذا كان كل ما سيفعله هو قراءة خطبته فبوسعنا قراءتها بأنفسنا". وأنا واثق أن كل واحد منكم قد حضر مؤتمرا ظل فيه يستمع إلى خطبة تقرأ بنبرة واحدة تبعث على الملل. وإليك الأسباب التى أعتقد أنها تجعل الناس يقرؤون الخطب بأسلوب سيئ:

- يفقد المتحدث نبرة الصوت الطبيعية، لأنه يفقد الاتصال مع الأفكار التى تتوارى خلف الكلمات. انظر إلى الوقفات؛ فالخطب الطبيعية التلقائية تتميز بكثرة الوقفات أما الخطب غير الطبيعية فهى خالية من الوقفات.
- النص المقروء عادة لا يكتب بلغة الحوار. ففى أغلب الأحيان يكتب الخطباء خطبهم "بلغة الأعمال"؛ وهى لغة غالباً ما يصعب قراءتها وتقل الرغبة فى الإصغاء إليها.
- تكون درجة التواصل بالعين بين الخطيب والجمهور ضعيفة أو منعدمة تماماً. وسبب ذلك أن التواصل بالعين يكون مع النص وليس مع الجمهور؛ حيث يتطلب الحفاظ على التواصل بالعين مع الجمهور وقراءة النص جيداً الكثير من التدريب. ذلك لأن عليك أن تقرأ بضعة سطور وتتذكر أين تقف، وفى معظم الأحيان تنسى الموضع الذى توقفت عنده فى كل مرة تنظر إلى الجمهور.

لكن لا تسيئ فهمى، فقد يستلزم الأمر فى بعض الأحيان أن تقرأ من نص الخطبة، فعلى سبيل المثال، يكون من الضرورى غالباً قراءة بيان سياسى أو بيانات الشركة، لذا يضطر الخطيب إلى القراءة من النص كلمة بكلمة كى يتجنب الوقوع فى الخطأ. وهناك أحيان أخرى يكون للخطبة توقيت محدد بالثانية كما فى حالة المناظرات. وفى رأيى أن القراءة الجيدة للخطبة تعد شيئاً أكثر صعوبة من التحدث التلقائى. وعلى الرغم من أن الناس يستمعون طيلة الوقت إلى ضرورة عدم قراءة الخطبة إلا أنهم يشعرون بقدرتهم على القيام بهذا. وبالنسبة لأولئك الذين يشعرون بأنهم مضطرون إلى قراءة خطبهم سأساعدهم على القيام بهذا على الأقل كى يبدون بشكل أفضل.

فإذا كانت القراءة من النص تمثل لك ضرورة حتمية فإليك بعض المقترحات التى

تساعدك على قراءة خطبتك بشكل أكثر احترافية.

• **انتبه لنبرة صوتك.** لكى تبدو طبيعياً، يجب عليك مراجعة مواضع الوقفات. واسأل نفسك عما إذا كانت كلماتك تبدو كما تريدها أم لا، وقم بالتسجيل لنفسك، واستمع إلى صوتك، ولاحظ المواضع التى تكون فى حاجة إلى تغيير نبرة صوتك فيها، وحاول ألا تبالغ فى نبرة صوتك، وإلا تسببت فى تشتيت الجمهور.

• **تحدث بصوت مرتفع.** بينما تتدرب على الخطبة، اقرأها بصوت مرتفع عدة مرات حتى تتمكن من الاستماع إلى نبرة صوتك وذبذباته. وكلما تدربت على قراءة الخطبة، شعرت بالارتياح والألفة مع العبارات التى تقرأها. واستخدام هذا الأسلوب سوف ييسر عليك عملية قراءة الخطبة، وييسر على الجمهور الاستماع إليها.

• **ضع هوامش للنص.** ضع على هوامش النص نقاطا للتركيز عليها. على سبيل المثال، إن الأرقام هى أسهل الكلمات المستهدفة التى يتم نطقها ببطء مع التركيز عليها إذا أردت الضغط على كل مقطع من مقاطع الرقم المكتوب. على سبيل المثال، إذا كانت الكلمة المراد التأكيد عليها هى خمسين ولكنها مكتوبة فى الورقة "50" يمكنك وضع ملحوظة بهذا على الهامش لذا عند قراءتها ستقول "خم سين".

• **استخدام الإيماءات.** ينشغل العديد من الخطباء بالتأكد من قراءة النص قراءة صحيحة فيخفقون فى توصيل لغة الجسد بفعالية. فمن بين الاستراتيجيات هى أن تترك مساحة مزدوجة بين سطور النص، وهذا يوفر لك مساحة من أجل كتابة الملاحظات والعبارات التوضيحية حول الكلمات التى سيتم التأكيد عليها والإيماءات التى تصاحب كل عبارة، أو نقطة، أو رسالة أساسية. لذا، يجب عليك التدريب على إضافة النقاط الإيضاحية إلى نص الخطبة لكى تتمكن من قراءتها بأسلوب صحيح مع الإيماءات التى ستستخدمها، ومن ثم سوف تأتى طبيعية. وهذا الأمر يتطلب تدريبا، ولكن المحترفين يفعلون هذا بفعالية إلى الدرجة التى تجعلك لا تدرك أنهم يقرءون من نص مكتوب. ومرة أخرى لا تبالغ فى استخدام الإيماءات، وإلا حولت انتباه الجمهور عن الإنصات إلى الرسالة الأساسية.

• **سجل لنفسك شريط فيديو.** مازلت حتى الآن أسجل لنفسى الخطب والعروض التى أقدمها، خاصة تلك التى سألقيها للمرة الأولى. وأنا أنصحك بالجلوس، وإحضار قلم وورقة لتدوين ملاحظاتك بينما تشاهد الشريط، الذى عليك مشاهدته أكثر من مرة، ثم دوِّن ملاحظاتك فى كل مرة حول مختلف الأشياء التى تشاهدها. وإليك الطريقة التى أتبعها لمراجعة شريط الفيديو.

• **المراجعة الأولى.** شاهد الشريط كله (بمفردك) ولا تكن ناقداً لاذعاً. أى شاهد الشريط كما يفعل الجمهور لأول مرة.

• **المراجعة الثانية.** أخْفِ الصورة أو أدر ظهرك للتلفاز كى لا تشاهد نفسك بينما تستمع إلى الصوت، ودوِّن فى دفتر ملاحظاتك الأشياء التى تحبها والتى لا

تحبها فى صوتك. على سبيل المثال، أنصت لطريقة نطقك للكلمات، وكذلك نبرة صوتك.

• **المراجعة الثالثة**. أخفض الصوت، وشاهد نفسك فقط، وراقب كيف تستخدم يديك وتعبيرات وجهك أو ما إذا كانت هناك عادات توحى بالعصبية أو تسبب تشتت الجمهور. ومرة أخرى، دوِّن الأشياء التى تود تغييرها، أو إضافتها، أو حذفها. وفى نفس الوقت، لاحظ الإيماءات التى تشعر أنها جيدة وتبدو طبيعية.

• **المراجعة الرابعة.** شاهد الشريط مرة أخرى مع رفع الصوت، من أجل تدوين المزيد من الملاحظات. وانظر إذا ما كنت قد أغفلت أى جانب أثناء المشاهدة الأولى.

• **المراجعة الخامسة.** اطلب من شخص آخر مشاهدة الشريط؛ شخص يكون صادقاً معك وموضوعيّاً مثل زوجك أو الأبناء أو أحد الأصدقاء. وبينما يشاهدون شريط الفيديو، راقب أنت ردود أفعالهم تجاه الخطبة، ثم اطلب منهم ـ بعد انتهاء الشريط ـ أن يخبروك بما أعجبهم وما لم يعجبهم. وبعد أن تكون قد شاهدت شريط الفيديو الخاص بك أربع مرات، تكون على استعداد الآن للتعامل مع الملاحظات، حتى لو كانت سلبية.

ربما تكون عملية المراجعة هذه هى أفضل أسلوب يمكنك استخدامه لمساعدتك على تعلم إلقاء الخطبة أو العرض، وتحسين عملية التقديم وتعديلها.

التدريب الجسدى على إلقاء الخطبة

إليك ثلاث نصائح يمكن أن تساعدك على التدريب الجسدى على إلقاء الخطبة، ولكى لا تبدو وكأنك تتلوها على الجمهور.

• **كتب خطبتك بالطريقة التى سوف تقرؤها بها.** كما قلت آنفاً، يخفق الناس الذين يقرءون خطبهم فى المحافظة على التواصل بالعين. ومن أجل تجنب ذلك، اكتب بنبرة الصوت التى تستخدمها عندما تتحدث إلى أفراد أسرتك أو أصدقائك،

.

• **اجعل الفقرات قصيرة وواضحة.** ابدأ فقرة جديدة بعد كل جملتين، مثل الأسلوب المتبع فى مقالات الجرائد، بل إن البعض قد يغير لون النص فى كل فقرة. احرص أيضاً على عدم بدء فقرة فى صفحة وإكمالها فى الصفحة التالية، بل ابدأ كل صفحة بفقرة جديدة لأن هذا يسمح لك بالتوقف بينما تنتقل من صفحة إلى أخرى.

• **ثبت الأوراق مع بعضها البعض.** ثبت الأوراق معاً باستخدام مشجب، فلا تستخدم الدبابيس، وعندما تبدأ انزع المشجب. وضع أرقاما للصفحات؛ لأنك سوف تدهش إذا علمت عدد الناس الذين غفلوا عن أوراقهم التى لا تحمل أرقاما، إنها حقاً كارثة! تذكر دائماً أنك مضطر إلى التعامل مع تلك الأوراق أثناء إلقاء الخطبة وأنك ترغب فى أن يكون هذا الأمر سهلا ويسيرا كما تريده بالضبط.

وأثناء فترات التوقف، حرك الورقة التى انتهيت منها ببطء وتابع حديثك فى الصفحة التالية، وإياك والتقاط الصفحة ووضعها خلف الصفحة السابقة أو قلب الصفحة لأن الجمهور سيرونك وأنت تفعل هذا، وهذا سينبههم إلى أنك تقرأ خطبتك.

بالكثير من التدريب والإعداد الجيد سوف تستطيع قراءة خطبتك بنجاح.

استخدام المذكرات

تحدد المذكرات المقاطع الرئيسية والنقاط الأساسية. وأنا أنصح باستخدام المذكرات أو البطاقات المفهرسة، وهى الطريقة الأكثر شيوعاً من أجل تذكر مادة الخطبة. ولاستخدام المذكرات مزايا عديدة تفوق القراءة من النص، والسبب أنك تستخدم نبرة صوتك الطبيعية ويكون التواصل بالعين بينك وبين الجمهور أكثر فعالية. وإليك مقترحات عليك تذكرها إذا ما قررت استخدام المذكرات.

- **الاختصار.** لا تكتب فقرات كاملة من النص، بل استخدم بضع كلمات أو جمل أساسية على كل بطاقة بما يكفى فقط لإنعاش ذاكرتك. كذلك لا تضع فى البطاقة الواحدة أكثر من فكرة واحدة أو فكرتين، واطبعها بخطوط كبيرة ومنمقة كى يسهل عليك قراءة الملاحظات.
- **تذكر أن تقوم بترقيم بطاقات المذكرات.** كيلا تغفل قراءة بعضها.
- **دوِّن فى المذكرات الاقتباسات، والإحصائيات والقوائم،** ولا تكتب فقرات كاملة من النص.
- **اترك مذكراتك على المنصة أو الطاولة بينما تتحرك من حين لآخر أثناء التحدث.** لا تخش التحرك بعيداً عن مذكراتك والخروج من منطقة الأمان، لاسيما أن الكثير من الخطباء يستخدمون المنصة للاختباء خلفها، وهذا يحد من استخدامهم لأجسادهم. لكنك إذا وضعت المذكرات فى يدك، فلن تتمكن من استخدام الإيماءات.
- **تدرب على استخدام بطاقات المذكرات.** يساعدك التدريب على تحليل ملاحظاتك. على سبيل المثال، إذا وجدت نفسك تقرأ من بطاقات الملاحظات كثيراً، اختزل مقدار النص المكتوب فى البطاقات.
- **استخدام الصور والخرائط.** إن استخدام بطاقات المذكرات لا يقتصر على الكلمات فحسب؛ فالصور تساعدك على تصور النقاط الأساسية فى خطبتك، وفى بعض الحالات من الأفضل أن ترسم لوحة أو شكلا على بطاقات المذكرات. ففى بعض الأحيان لا تحتاج إلى أكثر من مجرد رسومات بسيطة لتنعش ذاكرتك. كذلك يمكنك استخدام الصور الموحية لتقص القصة من ذاكرتك، وهذا الأمر يتطلب قدرة إبداعية عالية ولكنه يستحق ما يبذل فيه من جهد. على سبيل المثال: تصور فى عقلك سير الأحداث، وعندما تحول خطبتك إلى قصة، سواء حقيقية أم خيالية، فمن الأسهل أن تتصور خطبتك كقصة وليس مجموعة من الكلمات المكتوبة بترتيب معين.

استخدام المساعدات البصرية

إن المساعدات البصرية البسيطة تخدمك بفعالية فى التعامل مع العناوين، والعناوين الفرعية التى يتضمنها موضوعك، وتسمح للجمهور برؤية ما تناقشه. لذا احرص على وضع عناوين ذات مغزى، وتدرب على استخدام هذه العناوين فقط كنقاط تذكيرية. إن إجادة هذا الأمر يتطلب الكثير من الوقت بيد أن التدريب يساعدك على تذكر خطبتك، فعلى سبيل المثال: قد تقرأ فى أحد وسائل المساعدة البصرية "كيفية بناء العرض" ومن ثم يمكنك التحدث تلقائياً عما قمت بإعداده. فإذا كنت قد أعددت خطبتك إعداداً جيداً فسوف يمكنك التحدث بأسلوب حوارى. وبالنسبة لى، فعندما أقدم عرضاً فإننى أستخدم شرائح العرض. وإليك مثالا لإحدى الشرائح التى أستخدمها عندما أحاضر فى حلقة نقاشية حول موضوع "كيفية التغلب على القلق من التحدث عند إلقاء خطبة أو تقديم عرض".

- أعراض القلق من التحدث
- التوتر.
- تعرق راحة اليد.
- العصبية.
- الأساليب الذهنية لتقليل حدة القلق من التحدث
- الإعداد والمراجعة.
- التحدث إلى النفس بشكل إيجابى.
- كن طبيعياً ولكن متحمساً.
- الفنيات البدنية لتقليل حدة القلق من التحدث
- تحرك قليلاً قبل التحدث.
- استخدم تدريبات التنفس العميق.
- لا تجلس وأنت تضع ساقاً فوق الأخرى.

والاختيار الصحيح لوسيلة المساعدة البصرية يحظى بنفس أهمية تصميم هذه الوسيلة. وفيما يلى أقدم لك نصائح سوف تتذكرها عندما تستخدم وسائل المساعدات البصرية والملاحظات:

- **البساطة والاختصار.** لا تستخدم أكثر من فكرة واحدة لكل مساعد البصرى، ولا تستخدم أكثر من ستة إلى سبعة سطور لكل مساعد بصرى ولا تكتب أكثر من ست أو سبع كلمات فى السطر الواحد.
- **استخدم عناوين وصفية.** ينبغى أن يكون كل عنوان من عناوين المساعد البصرى ملخصا بسيطا لمحتوى المساعد البصرى؛ حيث يساعد العنوان الواضح على جذب اهتمام الجمهور، ويساعدك على تذكر الرسالة الأساسية التى يتضمنها المساعد البصرى.
- **استخدام نفس التصميم لكل مساعداتك البصرية.** استخدم نفس اللون وحجم النص ونوع الخط. والغرض من ذلك هو تحقيق الوحدة البصرية ووحدة الأسلوب.

• **وفر نسخا من المطبوعات الخاصة بك.** تأكد من إحضار نسخ تكفى الجميع، واحرص على وجود نسخ إضافية معك. وأقترح عليك الاحتفاظ بنسخة من هذه المطبوعات لسببين؛ الأول: أن تكون لديك نسخة يمكنك الرجوع إليها أثناء العرض، والثانى: فى حالة استخدامك لعارض ضوئى تعرض لحادث طارئ ـ كأن ينكسر أو يحترق، ولا يكون لديك جهاز بديل ـ فحينئذٍ يمكنك الرجوع إلى المطبوعة دون أن ينقطع تدفق حديثك. وبالإضافة إلى ذلك، فإننى أحتفظ بنسخة أصلية من مطبوعاتى بدون أية ملاحظات مدونة عليها، تحسباً لاحتياج المشاركين فى الجلسة إلى نسخ إضافية فى اللحظة الأخيرة.

• **تصحيح المساعدات البصرية.** قم بتصحيح ومراجعة الأخطاء الإملائية والأخطاء اللغوية، ثم أعد مراجعتها مرة أخرى، ثم اطلب من شخص آخر مراجعتها. وستندهش من عدد المرات التي ستراجع فيها المساعدات البصرية، ومن عدد المرات التى لن ترى عينك الخطأ الإملائى، إلا أن لجوءك إلى مساعدة الآخرين فى تصحيح الشرائح يساعدك على اكتشاف الأخطاء. ولا تقتصر على المصحح الإملائى الموجود فى معالج الوورد، لأنك عندما تكتب "فقر" بينما تقصد "قفر" لن يعتبرها المصحح الإلكترونى خطأً لأن الكلمة صحيحة.

وتذكر أن المساعدات البصرية لا تقتصر على الكلمات فحسب، بل يمكن أن تتضمن أشكالاً، أو رسومات، أو صورا، أو أى أشياء أخرى.

وبغض النظر عن الوسيلة التى يمكن أن تختارها من أجل تذكر مادة خطبتك، فما من شىء سيساعدك أكثر من التخطيط الجيد والإعداد والتدريب.

الأداء الإيجابى: هو أكثر الأفكار إبداعاً من أجل مادة العرض

عندما تشرع فى تطوير مادة العرض، فكر فى الأساليب المختلفة التى شاهدت الخطب الأخرى تلقى بها. على سبيل المثال: إذا أحضر أحد المتحدثين مجموعة كبيرة من شرائح العرض الشفافة فسوف تحدث نفسك بأن العرض سيكون مملاً، لكن ما من أحد يمكنه أن يقول إنك لا تستطيع تقديم أو إلقاء خطبة خالية من التسلية.

يحتاج الجمهور أن يكون جزءا من العرض، لذا قدم لهم أشياء يفعلونها أثناء العرض أكثر من مجرد الاستماع. وكن مبدعاً، ولا تقيد نفسك باستخدام شفافات العرض أو الشرائح، بل حاول استخدام أشياء جديدة.

إن مدرسة نورث ويسترن للخطابة تزعم أن مدة انتباه الجمهور لا تتعدى تسع ثوان تقريباً. ويكون الانتباه فى أعلى درجاته فى بداية العرض ونهايته، وهذا يعنى أن عليك التصرف بحرية أثناء الدقائق القليلة الأولى من العرض. وإذا أضعت تلك الدقائق، ستخسر جمهورك لبقية الوقت. وتذكر أن الجمهور يتفحصك طوال الوقت ويسألون أنفسهم: "هل سيكون جديراً بالاستماع؟" أو يقول أحدهم لنفسه: "ليتنى جلست فى الخلف بالقرب من الباب حتى يتسنى لى الخروج". ما الحل إذن ؟

نشط عرضك كل ست أو ثمانى دقائق، وأضف إليه عناصر تساعدك على إبقائه حيوياً، ومثيراً، ومسلياً. وإليك بعض الطرق التى يمكن أن تساعدك على بث الحيوية فى عرضك.

- **استخدم الدعابة.** فى الجزء التالى، سأقدم بعض المواقع ـ على شبكة الإنترنت ـ والتى أنصح باستخدامها كمصادر لصقل مهارات التحدث، والتى تتناول الدعابة. كذلك ثق فى قدراتك الفطرية، وحرر نفسك، واستخدم حس الدعابة الطبيعى الذى تتمتع به فى مواضعه الصحيحة.
- **استخدم المعلومات والاقتباسات من مقالات الجرائد والمجلات.** ابحث عن المقالات ذات الصلة بالموضوع الذى تتحدث فيه؛ قصة حول شخص ما، أو نتائج أبحاث، أو مقالة تدور حول أحدث القضايا الصناعية، واجعل هذه الموضوعات ضمن عرضك.
- **اطرح بعض الأسئلة أثناء تقديم العرض.** إن طرح الأسئلة ذات النهايات المفتوحة يشجع الجمهور على التفكير. وبالنسبة لى فأننى أصيغ معظم أسئلتى باستخدام من، وماذا، ومتى، وأين، ولماذا. إليك مثالاً لسؤالين طرحتهما عدة مرات خلال ندواتى: "كم واحد منكم يعتقد أن التحدث إلى مجموعة كبيرة من الناس أصعب من التحدث إلى مجموعة صغيرة من الأصدقاء؟" و "ما الأعراض التى تظهر عليك عندما تشعر بالتوتر عند التحدث إلى مجموعة ما؟". ويمكن إعداد هذه الأسئلة مسبقاً قبل طرحها على الجمهور أو توجيهها إلى فرد واحد.
- **دلل بأمثلة مشابهة تتضمن قصصك عن الكفاح كجزء من العرض.** إن الناس يحبون الاستماع إلى القصص، ولكن تأكد من أن هذه القصص توضح النقطة التى تتحدث عنها، وليست لمجرد ملء الفراغ. فعلى سبيل المثال، عندما ألقيت الخطبة التحفيزية على المجموعة فى منتجع ميتسنو للتزحلق على الجليد فى نيو إنجلاند (انظر اليوم الثالث) قارنت بين تحديات إعداد عرض وتحديات التزحلق على منحدر جليدى، وأشرت إلى أنك قد تقع، ولكنك يجب أن تشجع نفسك على النهوض والمحاولة مرة أخرى.

اسمح لى أن أحكى لك "قصة كفاح" قصصتها فى ورشة عمل كنت أناقش خلالها أهمية معرفة حجم جمهور الحضور.

عندما كنت أعمل مهندسا، طلب منى أحد الزملاء التحدث فى مؤتمر عقد عن الهندسة أمام خمسمائة مشارك؛ حيث كان هذا المؤتمر منعقدا فى فندق جراند أولى أوبروى فى "ناشفيل" بولاية تينيسى. وبعد أن وافقت، طلبت منه ألا يدرج خطبتى فى اليوم الأول لأننى سأكون لا أزال فى الطريق إليهم. وعندما وصلت إلى الفندق عرفت أننى سأتحدث قبل آخر متحدث فى اليوم الختامى للمؤتمر الذى مدته ثلاثة أيام. ومما زاد الأمور سوءاً أنه كان من المقرر أن أتحدث عقب الغداء، وإذا كان أى واحد منكم قد سبق له التحدث فى مؤتمرات فإنه يعرف أن هذا التوقيت ليس الأفضل للتحدث لأن الناس يكونون متعبين ويشعرون بالنعاس نتيجة لتناولهم وليمة كبيرة.

وفى يوم الخطاب كنت مستعدا ومهيأ نفسياً ومليئاً بالحيوية. وقبل موعد تقديم عرضى بعشر دقائق، وصل رجل مهيب وجلس فى الصف العشرين داخل القاعة، وقبل خمس دقائق من الموعد المحدد لتقديم العرض وصل رجل مهيب آخر، وقال: "مرحباً، اسمى "بوب"، وأنا رئيس الجلسة فى هذا الجزء من المؤتمر. هل أنت مستعد للبدء؟"، فى ذلك الوقت كنت أظن أننى مستعد لتقديم العرض لخمسمائة شخص ، لكننى عرفت لاحقاً أن العديد من الحاضرين كانوا ينشغلون بمباراة جولف.

وشأنى شأن المتحدثين الجيدين، بدأت فى الموعد المحدد، وفى نهاية تقديمى لعرضى قلت للسيد الجالس فى الصف العشرين من القاعة: "إننى أقدر حضورك واستماعك إلى عرضى". ولن أنسى ما حييت ما قاله لى :"لا بأس فأنا المتحدث التالى!"

وكلما أفكر فى تحليل الجمهور وأطرح أسئلة على الناس بشأن ما هو أصعب بالنسبة لهم، التحدث إلى مجموعة كبيرة أم مجموعة صغيرة، فدائماً ما أتذكر ذلك اليوم. هل تفضل التحدث إلى قاعة تعج بالناس أم إلى شخص واحد؟

مصادر الإنترنت التى تساعدك على التألق فى عرضك

لا شك فى أن شبكة الإنترنت تعد جزءاً لا يتجزأ من حياتنا. ولقد أنشأت موقعى الخاص عام 1996، حيث صار يلعب دوراً حيوياً فيما يتعلق بعملى والتسويق له. وإليك قائمة بالمقالات والنصائح التى من شأنها أن تساعدك على صقل مهاراتك فى التحدث. لذا، اقتطع جزءا من وقتك وزر هذه المواقع. وهذا القائمة لا تشمل جميع المواقع، ولكنها تتضمن مواقع أعتقد أنها تقدم أكثر المعلومات قيمة:

- *www.ljlseminars.com/monthtip.htm* ويحتوى هذا الموقع على مجموعة من النصائح حول موضوعات متعددة تتعلق بالخطابة ومهارات تقديم العروض. ويتم تحديث هذا الموقع باستمرار (أعرف هذا لأنه موقعي!) وأقدم من خلاله مجلة إلكترونية صغيرة اسمها *Simply Speaking* ، ويتم إرسالها عن طريق البريد الإلكترونى إلى أكثر من تسعة عشر ألف مشترك كل شهر.
- *www.performanceanxiety.com* وهو موقع شركة "سبوت لايت" (مؤسسة ذات مسئوولية محدودة) وهى شركة يملكها ويديرها "جانيت أسبوزيتو". وتكرس شركة "أسبوزيتو" عملها من أجل تقديم منتجات وخدمات تساعد الناس الذين يعانون جراء القلق من التحدث إلى العامة.
- *www.abacon.com/pubspeak* يحتوى هذا الموقع على خمسة نماذج تتعلق بعملية التحدث على الملأ: التقييم والتحليل والبحث والتنظيم وإلقاء الخطبة.
- www.greatvoice.com تُعْرف "سوزان بيركلى" بأنها أفضل المتحدثات من بين الفنانات؛ حيث تتمتع بصوت رائع يقدر بملايين الدولارات، وتقوم بالإعلان عن منتجات وخدمات فى الإذاعة والتليفزيون. علاوة على ذلك، فإن صوت سوزان هو الذى يرد بالرسائل الهاتفية المسجلة لخمسمائة شركة، وسوزان أيضاً

هى مؤلفة كتـاب "Speak to Influence__Haw to Unlock the Hidden Power of Your Voice"

- *www.ukans.edu/~sypherh/bc/relinks.html* يسمى هذا "الموقع المساعد الافتراضى لتقديم العروض" (وهو تابع لجامعة كنساس)، وهذا الموقع يوفر روابط إلى المواقع الأخرى ذات الصلة. وهو مفيد لمديرى الدوارات التدريبية من المدرسين المساعدين والطلاب، والكثير من المعلومات الموجودة به يحتاج إليها كبار الخطباء المحترفين. كذلك يتضمن هذا الموقع روابط إلى مواقع كتابة وجرائد ومواقع بحثية على الشبكة، ومواقع للتعليم الجامعى.
- *www.govst.edu/commcentral/inter.htm*. يوفر هذا الموقع العشرات من الروابط إلى المواقع الأخرى التى تحتوى على معلومات مفيدة حول تحسين التواصل مع الناس من مختلف الثقافات والدول.
- *www.presentersunivetsity.com* وهو موقع مجانى يقدم معلومات مفيدة سهلة الاستخدام (نصائح، وأدوات، وتدريبات) تساعدك على إعداد العروض باستخدام الوسائط المتعددة.
- *www.presentingsolutions.com/effectivepresentations.html* يبيع هذا الموقع المعدات مثل أجهزة تسجيل الأفلام وأجهزة العرض الضوئية من أجل تقديم أفضل العروض، كما أنه يفيدك إذا كنت تبحث عن دورة تدريبية تنشيطية قصيرة فى تقديم العروض.
- *www.sayitbetter.com* إن "كارى أندرسون" اختصاصية فى علم السلوكيات؛ حيث تتحدث وتكتب عما تطلق عليه "تحدث بشكل أفضل". وتوجد بالموقع وسائل تمكنك من التواصل بوعى مع الآخرين ووسائل لحل وتهدئة الصراعات. كما يشتمل الموقع على فنيات متعددة من أجل إعداد خطب تعلق فى الأذهان.
- *www.anation.com* إن "توم أنطوان" صديق شخصى لى، وهو خبير دولى فى مجال الفنيات ذات التأثير العالى فى استخدام الدعاية.

وإليك بعض المواقع الإضافية التى قد تجدها مفيدة:

- موقع مجلة "بليك سبيكر": *www.speakup.co.uk*
- موقع الاتصال والتحدث: *www.speakingconnection.com*
- موقع مجلة "بريزنتيشنز ماجازين": *www.presentations.com*

انتبه إلى المكان: كيف يؤثر المكان على تقديمك للعرض؟

يمكن للمكان الذى تلقى فيه خطبتك أن يدعم أو يعوق فعالية العرض الذى تقدمه. لذا، من المهم أن تتفقد المنشأة قبل أن تشرع فى تقديم عرضك، ومن المفضل دائماً أن تقوم بزيارة مسبقة إلى المكان، بالطبع إذا أمكن، وتتفقد القاعة التى ستقف وتتحدث فيها. وإذا لم تتمكن من زيارة المكان قبل الموعد، حاول الحصول على رسم توضيحى للقاعة عن طريق المنظم أو المنسق أو العاملين بالمكان؛ فأنا عندما أقوم بالإعدادات ـ من أجل المنتديات العامة التى أشارك فيها ـ فدائماً ما أتصل بالشخص المسئول عن تنظيم المنتدى أو العاملين بالفندق، وأرسل

لهم رسماً يوضح كيفية تنظيم القاعة كما أريد. والرسم، على سبيل المثال، يوضح طريقة تنظيم المناضد (على نفس نمط مناضد الفصول الدراسية أو طاولات الطعام) والمكان الذى سأقف فيه وأتحدث إلى الجمهور. وإليك بعض النقاط التى قد تحتاج إلى مناقشتها مع منظم الاجتماع أو معد القاعة أو العاملين بالفندق:

1. موقع القاعة
2. حجم القاعة
3. تصميم القاعة
4. ترتيب المقاعد والطاولات
5. أماكن الأبواب والنوافذ
6. الإضاءة
7. اللوحات الإرشادية: وهى التى ترشد المشاركين إلى مكان القاعة
8. الخلفية الموسيقية بالقاعة
9. ضبط درجة حرارة القاعة
10. الأحداث الأخرى التى تعقد بالفندق أو مركز المؤتمرات أثناء انعقاد المنتدى الخاص بك (تعرف على الحدث الذى يجرى فى القاعة المجاورة)
11. الترتيبات الخاصة بالطعام
12. أجهزة الصوتيات والمرئيات
13. خطوط الهاتف
14. تخزين الأجهزة المطلوبة للجلسة وتأمينها

والآن سنناقش بالتفصيل كل واحد من تلك العوامل التى تصنع بيئة احترافية للخطابة.

موقع القاعة

فى أغلب الأحيان لا يكون من صلاحيتك اختيار موقع القاعة، ما لم تكن تقوم بتقديم عرض لك داخل شركتك الخاصة، وبالتالى فإذا أمكن فقم بزيارة القاعات المتاحة أمامك لتقرر أياً منها سوف تكون مناسبة لتقديم عرضك.

- كما سبق وقلت، قم بإعداد مخطط يوضح طريقة تنظيم القاعة وأرسله بالبريد أو الفاكس إلى الشركة أو المنشأة التى ستتحدث فيها.
- اتصل بالمسئول عن الجلسة، وناقش معه احتياجاتك، واستفسر عن إمكانية زيارة المكان.
- اسأل عن أماكن انتظار السيارات ورسومها إن وجدت. وأخبر الحاضرين بهذه المعلومات قبل الموعد بوقت كاف عن طريق إضافة ملحوظة فى المراسلات التى تسبق عقد المؤتمر.
- أرسل إلى الحضور اسم وعنوان الفندق أو مركز المؤتمرات، واسم القاعة التى سيقدم فيها العرض أو رقمها.
- أرسل إلى الحضور خريطة تفصيلية توضح الموقع والاتجاهات بدقة.

حجم القاعة

يتوقف حجم القاعة على عدد الأشخاص الذين سيحضرون الجلسة أو الاجتماع. لأنه بالطبع يختلف إعداد قاعة تتسع لعشرة أفراد عن إعدادها لمائة فرد.

ولابد أن يكون حجم القاعة فسيحاً وملائما لأن تقف بداخلها وتضع المساعدات البصرية والمعدات، وكذلك ليجلس الحضور. وليس هناك أسوأ من التكدس داخل قاعة لا تزيد عن حجم الخزانة. وفى الوقت ذاته لا ينبغى أن تشعر بأنك واقف داخل مبنى الاجتماعات العامة ما لم تكن فى حاجة إلى قاعة كبيرة تتسع لمجموعة كبيرة. وإليك المزيد من النصائح:

- الوصول مبكراً. إننى أحب الوصول قبل الموعد بحوالى ساعتين على الأقل، وعندما أسافر، أطلب مشاهدة القاعة عشية الحدث، بالطبع إذا أمكن، لأن هذا يتيح لى إجراء تعديلات على عرضى فى اللحظة الأخيرة.
- إذا كنت واحدا من بين عدة متحدثين يضمهم برنامج أو مؤتمر ممتد لعدة أيام، فإننى أصل مبكراً وأجلس فى القاعة التى سأتحدث فيها حتى أتآلف مع المكان.

تصميم القاعة

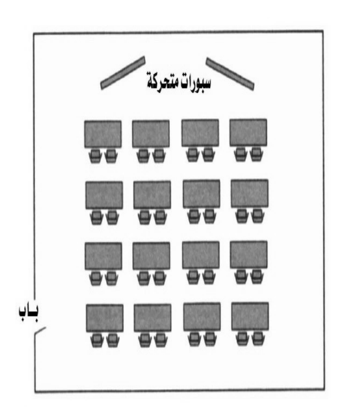
إن تصميم القاعة يؤثر كثيراً على نجاح الاجتماع أو الجلسة. ولا يلتفت العديد من العاملين بالفنادق إلى التنظيم المفضل الذى يطلبه المتحدثون. فمعظم الفنادق تنظم القاعات بإحدى طريقتين:

1. نظام قاعة الاجتماعات العامة أو المسرح
2. نظام قاعة تناول الطعام

وخلال الصفحات التالية سأقدم لك التنظيمات المفضلة لدىّ فى محاضراتى، وسوف أستعرض مميزات وعيوب كل واحد منها. توجد أربعة أنظمة شائعة للحجرة:

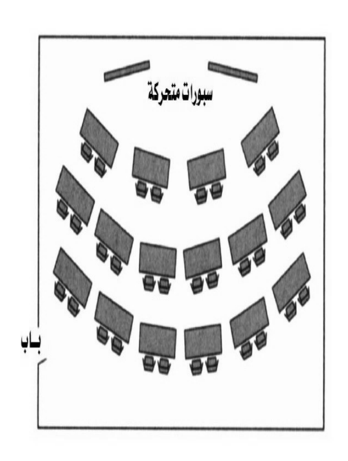
1. نظام الفصل الدراسي
2. نظام ورش العمل على شكل حرف U
3. نظام المسرح أو قاعة المحاضرات
4. نظام قاعة تناول الطعام

نظام الفصل الدراسى



تنظيم سيئ

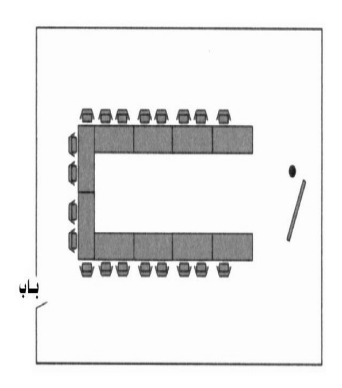
والسبب: أن المقاعد والطاولات منظمة فى شكل صفوف خطية وهذا التنظيم لا يسمح للمشاركين بالتواصل بالعين مع المتحدث.



تنظيم أفضل

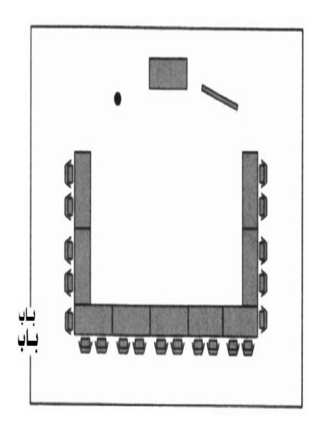
والسبب: يسمح هذا الترتيب للمشاركين برؤية بعضهم البعض بسهولة ويشجعهم على التفاعل والمشاركة.

نظام حرف U



تنظيم سيئ

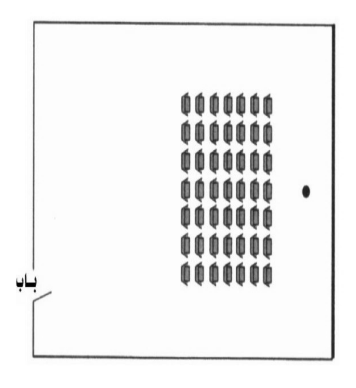
والسبب: لا يسمح هذا الترتيب للمقدم، المشار إليه بالنقطة الصغيرة، بالاقتراب من جمهوره بالقدر الكافى.



تنظيم أفضل

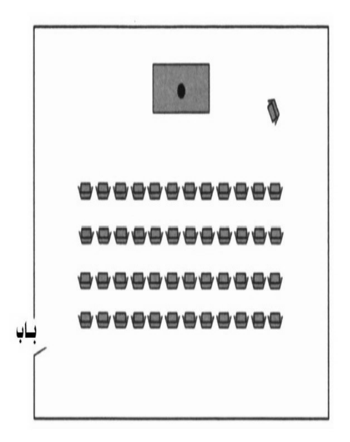
والسبب: أن هذا التنظيم يسمح للمقدم، المشار إليه بالنقطة السوداء الصغيرة، بالاقتراب من الجمهور وتقديم العرض فى جو مريح.

نظام المسرح أو قاعة المحاضرات



تنظيم سيئ

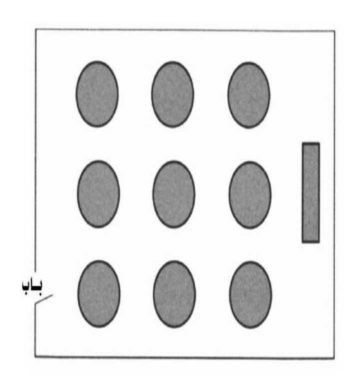
والسبب: يتكدس المشاركون معاً بعيداً عن مقدم العرض.



تنظيم أفضل

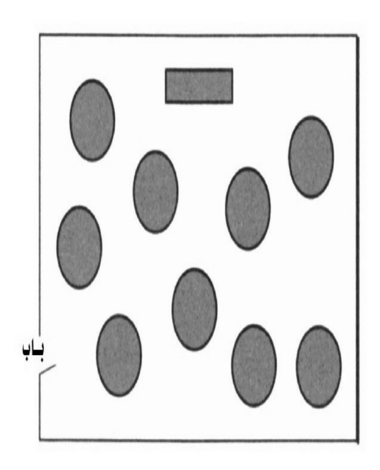
والسبب: هذا التنظيم يجعل المتحدث قريباً من الجمهور ويمنح الجمهور مساحة أكبر بين المقاعد.

نظام تناول الطعام



تنظيم سيئ

والسبب: أن الطاولات مرتبة فى صفوف منتظمة وهذا يعوق رؤية الجمهور للمتحدث.



تنظيم أفضل

والسبب: فى هذا التنظيم تكون الطاولات متفرقة ومن ثم لا تعوق رؤية الجمهور للمتحدث فى المائدة الرئيسية.

تنظيم المقاعد والطاولات

- رتب المقاعد، فى وقت سابق، فى صفوف قليلة قدر المستطاع، ولا تضع مقاعد وطاولات تزيد عن الحاجة، لأن الكثير من الناس يفضلون الجلوس فى الصفوف الخلفية بالقاعة ويتحاشون الصفوف الأمامية خشية اختيارهم للإجابة على سؤال أو للمشاركة فى العرض.
- بعض المتحدثين يضعون مقاعد أقل من العدد الذى يحتاجون إليه تاركين

مجموعة من المقاعد غير المستخدمة فى آخر القاعة كى يترك انطباعاً بأن الحلقة الدراسية مليئة بالجمهور.
• ألصق بطاقات منع الجلوس على ظهور عدد قليل من صفوف المقاعد الخلفية، فهذا يدفع الحضور إلى الجلوس في الصفوف الأمامية.
• وفر طاولات، إذا كان هذا ممكناً، لأن هذا يسهل على الجمهور ويريحهم فى الكتابة.
• لا تكدس الكثير من المقاعد حول طاولات الجلسة النقاشية. وتضع معظم الفنادق ثلاثة مقاعد حول الطاولة، ولكننى أفضل وضع مقعدين فقط حول كل طاولة لسببين؛ الأول: أن هذا يمنح مساحة أكبر للمشاركين، والثانى: يدفعك هذا إلى استخدام الكثير من الطاولات مما يوحى بوجود عدد كبير.
• وفر كراسى لينة ومريحة تحسباً لاستمرار الجلسات ليوم كامل، أو لأن يكون البرنامج مستمراً لعدة أيام.
• اترك مساحات فارغة بين الطاولات والمقاعد فى الحجرة كى يتسنى للناس التحرك بحرية فى أرجاء القاعة؛ فهذا أمر مهم، خاصة إذا كنت تحاول إنعاش الموجودين أثناء الجلسة.

مواضع الأبواب والنوافذ

يتم تنظيم المقاعد والطاولات بحيث يكون الباب فى آخر القاعة مما يسمح لأولئك الذين يصلون لاحقاً بالدخول والجلوس بسرعة دون التسبب فى مقاطعتك.

• حاول توفير مساحات لتحديد النشاط فى مؤخرة القاعة، حيث يتجمع معظم الناس أثناء فترات الاستراحة، بحيث يمكنهم الدخول والخروج بسهولة.
• ضع طاولة فى الخلف ، وضع فوقها المنتجات المتعلقة بموضوع الحديث (إن وجدت)، على سبيل المثال: إننى أحضر معى للمشاركين نسخاً من كتبى، وشرائط فيديو، وشرائط تسجيل، علاوة على ذلك أحضر معى مطبوعات ترويجية، وفهارس، ومواد دعائية خاصة بمنتدياتى. وإذا أمكن فإننى أضع هذه الطاولة فى موضع خروج ودخول المشاركين من وإلى القاعة، وهذا يسمح لهم بالتوقف ومتابعة ما أعرضه.

إن النوافذ جزء مهم من تصميم القاعة. والواضح أنك لا تستطيع التحكم فى مواضع النوافذ، ومع ذلك إذا وجدت أن النوافذ تمثل عاملا من عوامل التشتيت فقم بما يلى:

• ابحث عن قاعة أخرى ليس بها نوافذ، وإذا لم تجد فأسدل الستائر أو أغلق مصارع النوافذ.

الإضاءة

تلعب الإضاءة المناسبة دوراً حيوياً فى عملية تقديم العرض، فالإضاءة الخافتة للغاية قد تؤدى إلى شعور الحاضرين بالنعاس، والإضاءة الشديدة قد تؤذى العين

وتتعذر معها رؤية المساعدات البصرية، لاسيما لوحات العرض الشفافة والشرائح.

• تأكد مسبقاً من أن الإضاءة ملائمة للعرض الذى تقدمه.
• اسأل نفسك: هل الإضاءة كافية بالدرجة التى تسمح للجميع بالرؤية.
• تأكد من معرفة مكان لوحات التحكم فى الإضاءة وأنك قادر على استخدامها. على سبيل المثال، ستحتاج إلى ضبط الإضاءة إذا كنت تستخدم عارضاً ضوئياً.
• ضع علامات إرشادية على مفاتيح الإضاءة، ومن ثم سوف تتذكر جزء القاعة الذى يتحكم فيه كل مفتاح، مثل الإضاءة العلوية، أو الخلفية، أو الأمامية.
• لا تترك القاعة معتمة فى ظلام دامس.
• إذا وجدت مصابيح فى القاعة فأطفئها حتى لا يصاب الجمهور بالتشتت، وليس من الضرورى أن تطفئ كل المصابيح، بل افعل كل ما تعتقد أنه سيجعل القاعة مريحة لك ولجمهورك أثناء تقديم العرض.
• ابحث عن إمكانية استخدام الإضاءة المركزة، أو استخدام المزيد من الإضاءة إذا كنت تشعر بأن القاعة مظلمة جداً بالنسبة لك.

العلامات الإرشادية

إذا فشل الحضور فى الوصول إليك أو ضلوا الطريق فى منطقة قاعات المؤتمرات، فى محاولة للوصول إليك ولكن دون جدوى فسيؤثر هذا بالسلب على مزاجهم قبل أن تبدأ فى تقديم عرضك.

• ضع العديد من العلامات الإرشادية التى تشير إلى مكان القاعة، فهذا الأمر سيساعد الجمهور على الوصول إلى القاعة، خاصة إذا كانت فى جناح منفصل داخل البناية.
• اطلب من موظفى المكتب الأمامى أو الاستقبال مساعدة الجمهور على الوصول إلى القاعة.

الخلفية الموسيقية بالفندق

قد تتسبب الموسيقى فى تشتيت الانتباه أثناء تقديم العرض ما لم تكن جزءاً من البرنامج، فإذا كانت القاعة مزودة بالموسيقى:

• ابحث عن طريقة لإيقافها، ويمكنك أن تطلب ذلك من موظف الاستقبال أو الشخص المسئول؛ لأن بعض الفنادق لا يوجد بها وحدات تحكم فردية لكل قاعة، وأنت بالطبع لا تريد التنافس مع الموسيقى ، لكن بعض القاعات توجد بها لوحات تحكم، ومن ثم يمكنك إيقاف الموسيقى بنفسك.
• استخدم موسيقى مجانية حتى لا تضطر إلى دفع مقابل للمنتج أو الموسيقى، أو استخدم موسيقى مصرح لك باستخدامها. وستجد أن هناك العديد من الشركات على شبكة الإنترنت تقدم موسيقى مجانية. وبالنسبة لى، فأنا أستخدم، أحياناً، موسيقى حية مع بداية وصول الضيوف، وأثناء فترات الاستراحة

تعزف موسيقى رقيقة هادئة. وبالرغم من ذلك فإن الموسيقى التى أختارها لا ترتبط بالعرض الذى أقدمه.

التحكم فى درجة حرارة القاعة

من المهم للغاية أن تكون القاعة مريحة لك ولجمهورك.

- تعرف من العاملين بالفندق أو قاعة المؤتمرات على كيفية التحكم فى درجة حرارة القاعة. وفى العديد من الفنادق أو قاعات المؤتمرات توجد لوحات للتحكم فى درجة الحرارة ولكنها تكون موضوعة داخل صندوق مصنوع من البليكسجلاس، ويكون مغلقاً.
- اسأل عن إمكانية فتح الغطاء خلال فترة الجلسة التى تعقدها.
- إذا لم يسمح لك بالتحكم في درجة الحرارة، فاحصل على اسم ورقم هاتف مدير شئوون العاملين بالفندق أو قاعة المؤتمرات .

الأحداث الأخرى الموجودة بالموقع

إن عملية إلقاء خطبة أمر صعب فى حد ذاته، وآخر الأشياء التى يمكن أن تثير قلقك هى وجود حفل صاخب فى القاعة المجاورة.

- تعرف على الأحداث الأخرى التى تتزامن مع موعد المنتدى الذى تعقده (مثل حفلات الزفاف).
- إذا كانت الحال كذلك فاستفسر عن إمكانية نقل اجتماعك إلى قاعة أخرى. وإذا حدث هذا فى اللحظة الأخيرة فاطلب من العاملين بالفندق مساعدتك على إعداد لوحات إرشادية لتوجيه الحضور إلى المكان الجديد. وقد تعرضت لهذا الموقف لمرات قليلة فقط خلال حياتى العملية كمتحدث. على سبيل المثال؛ إذا علمت أن هناك حفل زفاف سيقام فى القاعة المجاورة ولا يمكننى تغيير القاعة فإننى أحاول الحصول على جدول مواعيد برنامج حفل الزفاف من منظمه، ومن ثم أعرف الأجزاء التى "سيرتفع" فيها الصوت أثناء حفل الزفاف، مثل دخول المجموعة المرافقة للعروسين ووقت تقطيع كعكة الزفاف وبالتالى أتمكن من التغلب على صوت الضوضاء.

ترتيبات الطعام

إذا كنت تخطط لتقديم الطعام كجزء من الحدث:

- طلع مدير المؤتمر على رغبتك فى تقديم الطعام؛ لأن العديد من الفنادق تقدم سعر أفضل لتأجير القاعة عندما يعرفون بأنك ستقدم طعاماً.
- فى الصباح قدم القهوة والشاى والعصير والحلوى والفاكهة الطازجة، لأن العديد من الأشخاص يحتاجون إلى تناول القهوة، وقد يصابون بصداع (أو قد يشعرون بالضيق) عند منتصف الصباح إذا لم تقدم لهم. وخلال منتديات ما بعد

الظهيرة قدم المشروبات وبعض الطعام الخفيف واحرص على وجود الماء المثلج والنعناع طيلة الوقت.

• اسأل العاملين بالفندق أو قاعة المؤتمرات عما إذا كان بإمكانك أنت وضيوفك الاختيار من قائمة طعام ، فى حالة ما إذا لم يكن هناك وجبات ثابتة، حيث يتم وضع قائمة الطعام ضمن استمارات الاجتماع، ومن ثم يمكن للحضور ملؤها عند وصولهم إلى الجلسة. وقم بإعداد صندوق يتم وضع الاستمارات بداخله، وتأكد من أن الشخص المسئول عن استقبال الجمهور قد أطلعهم على ضرورة ملء هذه الاستمارة.

• خصص شخصا لجمع الطعام إذا لم تطلب من الفندق تخصيص أفراد لخدمة الطعام.

• إذا لم توفر أوقاتاً لتجديد النشاط، فامنح الجمهور وقتاً كافياً للذهاب لتناول طعام الغداء.

• قم بإعداد قائمة بأسماء المطاعم القريبة من الفندق أو قاعة المؤتمرات وأعطها للمشاركين.

المستلزمات السمعية والبصرية

من الأفضل أن تتأكد من توافر كافة المستلزمات السمعية والبصرية قبل الموعد المحدد بفترة كافية. ولا تفترض أن كل شىء تم إعداده بعناية طالما أرسلت ورقة بكل المستلزمات التى تحتاج إليها.

• توجه إلى المكان مبكراً لتتفحص كل ما تريد.

• أحضر معك معداتك الخاصة إذا كنت ستحاضر فى بلدك؛ فهذا يضمن لك توفير كل ما تحتاج إليه.

• اختبر المعدات السمعية والبصرية وجهاز العرض الضوئى الذى ستستخدمه مع الشرائح للتأكد من أنه يعمل. وتأكد كذلك من أن جهاز عرض الشرائح يعمل جيداً.

خطوط الهاتف

إذا كانت الجلسة التى تديرها تتطلب الدخول على الإنترنت فهذا يعنى أن توافر خطوط الهاتف أمر ضرورى، وكذلك فإننى أطلب توفير خطوط هاتف عندما أقوم بتقديم منتدى حول التسوق عبر الإنترنت.

• رتب لتوفير خطوط هاتف وقت قيامك بحجز القاعة، وضع فى اعتبارك أنه ليس من الضرورى أن تكون جميع القاعات فى الفنادق وقاعات المؤتمرات مجهزة بوصلات للهاتف.

• إذا كانت القاعة مزودة بهاتف لن تستخدمه خلال المنتدى، فاحرص على غلق صوت الرنين حتى لا ينزعج الحضور إذا رن جرس الهاتف.

تخزين أجهزة الجلسة وتأمينها

إننى أقوم بتحديد احتياجاتى وفقاً لموضوع المنتدى، فأحياناً أحتاج إلى استخدام جهاز كمبيوتر أو جهاز عرض ضوئى أو جهاز لعرض الشرائح أو إضاءة مركزة أو مكبر صوت. وفيما يلى سوف أقدم لك بعض النصائح حول أفضل الطرق لتخزين الأجهزة فى المكان الذى ستتحدث فيه:

• تأكد من أنك رتبت من أجل تخزين الأجهزة جيداً. والأفضل أن يكون هذا فى الوقت الذى تحجز فيه القاعة.
• تأكد من أنك تستطيع الدخول إلى القاعة إذا كانت مغلقة. وأقترح عليك الحصول على مفتاح من الشخص المسئول، لكى تتمكن من الدخول والخروج وقتما تشاء.

نصيحة اليوم

بينما تتحسن مهاراتك فى التقديم، قد يُطلب منك إلقاء خطبة أو التحدث خلال مناسبة خاصة عن زميل أو صديق أو عن أحد أفراد الأسرة، وغالباً لا يكون لديك وقت لإعداد ما تقوله. لذا سأقدم لك نصائح تساعدك على إلقاء خطبة مرتجلة ألقيتها عقب حفل راقص حصلت خلاله ابنتى على أول جائزة لها فى الرقص.

وأتذكر أن "كيلى" عندما بدأت مراحلها الأولى فى الرقص وتقديم العروض كانت، فقط، فى الثانية من عمرها. وخلال سنوات ممارستها للرقص، وعقب كل حفل، كنا نتوقف لتناول المثلجات والاحتفال بالعروض الرائعة التى قدمتها. وخلال معظم الحفلات عادةً ما كان يتم تكريم الراقصين الذين يقدمون عروضاً منذ خمس سنوات أو أكثر تقديراً لإنجازاتهم. وعندما تلقت "كيلى" أول تكريم لها توجهنا لتناول المثلجات، ووجهنا الدعوة إلى المجموعة التى رافقتنا خلال مشاهدة "كيلى" للانضمام إلينا. وقد ألقيت خطبة قصيرة بهذه المناسبة حول العرض الرائع الذى أدته "كيلى"، ومدى فخر أسرتها بما فعلته. وكانت هذه الخطبة القصيرة تتضمن القليل من النقاط الأساسية:

• توجيه الشكر لأولئك الذين حضروا الحفل معنا وأظهروا دعمهم لـ "كيلى".
• تهنئة "كيلى" على الإنجاز الرائع الذى حققته.
• تقدير جهودها فى الحصول على جائزة.

ثم اختتمت خطبتى قائلا: "والآن فلنتناول المثلجات" .

وفى المرة التالية التى تتاح لك الفرصة لإلقاء خطبة احتفالاً بتحقيق إنجاز ما، يمكنك على الأقل اتباع النقاط التالية؛ حتى لو لم يكن لديك وقت للاستعداد:

• حدد الطريقة التى تود بدء حديثك بها، ففى المثال الذى عرضته لك بدأت بتوجيه الشكر للأشخاص الذين حضروا معنا.
• قدر مجهودات الشخص الذى تلقى الجائزة، وتأكد من ذكر اسم الإنجاز أو

الجائزة التى تلقاها الشخص وما تمثله من قيمة.

- اذكر قصة شخصية لك مع الشخص الذى تم تكريمه، ولتكن هذه القصة مرحة ومبهجة.

فى اليوم الخامس، سأناقش الجزء المفضل لدىّ فى موضوع مهارات الخطابة وتقديم العروض؛ وهو الإيماءات. إن القدرة على استخدام الإيماءات بفعالية، وهى ما يشار إليها غالباً "بالتواصل غير اللفظى"، تعد شيئاً ضرورياً لنجاحك كمتحدث أمام جمع من الناس.

اليوم 5

اجعل لحديثك طابعا متميزا
لغة الجسد والصوت

توضح الأبحاث أن أكثر من نصف التواصل البشرى يكون غير لفظى. وعندما تتحدث أمام مجموعة من الناس فإن حكم مستمعيك عليك ـ وعلى الرسالة التى ترغب فى توصيلها إليهم ـ يعتمد على ما يرونه منك، مثلما يعتمد على يسمعونه منك.

ويعتبر جسدك أداة فعالة لإضفاء مزيد من التأكيد والوضوح على كلماتك، كما أنه أقوى أداة يمكنك استخدامها من أجل إقناع الجمهور بصدقك وجديتك وحماسك. ومع ذلك فإذا لم تتوافق حركاتك البدنية مع رسالتك اللفظية فإن جسدك يمكنه هزيمة كلماتك وتذكر هذه المقولة:

" ".

الأداء الإيجابى: اجعل من جسدك مرآة تعكس رسالتك

يمكنك تعلم استخدام جسدك بالكامل كأداة لتوصيل حديثك، فالمتحدث هو أهم مساعد بصرى بالنسبة للجمهور. وإليك أسباب أهميتك:

1. أنت لست فى حاجة إلى إطفاء إضاءة القاعة كى تُرى.
2. أنت لا تحترق.
3. أنت لا تنحشر.
4. أنت لا تنكسر.
5. أنت لست أحادى البعد.
6. أنت لا تحتاج إلى وجود فنى كهرباء لتشغيلك.

وتبدأ عملية تطوير لغة الجسد بدراسة الرسائل غير اللفظية التى يقدمها أى متحدث بما فى ذلك:

- وضعية التحدث الملائمة
- الإيماءات
- حركة الجسم/ طريقة السير
- تعبيرات الوجه
- التواصل بالعين
- المظهر العام

وعندما تلقى خطبة فإن المستمعين يستخدمون أعينهم وآذانهم، وكذلك غريزتهم لتحديد ما إذا كنت:

• صادقاَ.
• سعيداً بالفرصة التى سنحت لك للتحدث إلى الجمهور.
• مؤمنا حقاً بما تقوله.
• مهتما بالجمهور وتهتم لشأنهم.
• واثقا بنفسك ورابط الجأش.

وإليك مقولة أخرى مهمة:

" ".

ادرس هذا المثال جيداً: شخص ما يقلب أوراقه بين يديه ويتعثر بينما يعتلى المنصة، ويجلى صوته ويمسك بالمذياع بقوة ويشرع فى إلقاء خطبته قائلاً:"إنه من دواعى سرورى أن أكون معكم اليوم. إننى أحمل لكم رسالة بالغة الأهمية".

إن التأثير الذى تحمله هذه الافتتاحية يمكن أن يمثل أى شىء آخر، عدا أن يكون شيئاً إيجابياً. وعلى الرغم من أن كلماته تعبر عن سعادته بالتحدث إلى الجمهور غير أنه قد نقل إليهم رسالة غير لفظية معاكسة تماماً تقول: "إننى أشعر بعدم ارتياح شديد، ولا أرغب فى التواجد هنا اليوم".

وقد تكون رسائل هذا الرجل المرئية قد انعكست من خلال عصبيته وافتقاره إلى الخبرة وعدم الارتياح البدنى؛ حيث انتقلت دون أن يشعر، وأظهر التواصل غير اللفظى عدم صدقه وعدم اكتراثه وعدم توافقه، على الرغم من أنه بعيد تماماً عن كل هذه الصفات.

وعندما تتحدث، يميل الجمهور إلى تصور توجهاتك وفقاً لما يرونه من خلال حواسهم. على سبيل المثال؛ إذا لم تكن متحمساً فسوف ينتاب الجمهور نفس الشعور أيضاً، وإذا بدت عليك العصبية فستنتقل هذه العصبية إلى الجمهور، وإذا داومت على تحريك يديك وقدمك فسيعتقد الجمهور أنك لا تستطيع السيطرة على نفسك وسيشككون فى رسالتك. لذا، من الضرورى أن يقوم جسدك برسم مشاعرك الصادقة ونواياك الحقيقية، ومن ثم لا تسير لغة جسدك فى عكس اتجاه أهدافك.

من أهم فوائد حركات الجسد هى أنها تعد مقياسا صادقا للمشاعر والتوجهات أثناء التحدث مع الجمهور. وهناك فوائد أخرى أيضاً، منها:

• الحركات البدنية تعطى للرسالة مغزى أكبر.
• يميل الناس إلى الشعور بالملل بسبب عدم الحركة؛ فهم بالسليقة يوجهون أنظارهم إلى الأشياء المتحركة.
• يتذكر الجمهور الرسائل التى تصل إلى العديد من الحواس، لذا فإن الإيماءات وحركات الجسد وتعبيرات الوجه تعد أدوات قيمة عندما يتم استخدامها بمهارة.
• الحركات الجسدية تعد بمثابة علامات ترقيم للحديث. فاللغة المكتوبة تحتوى على مجموعة من علامات الترقيم مثل الفاصلة، والفاصلة المنقوطة، وعلامات

الاستفهام، وعلامات التعجب، وغيرها، ولكنك عندما تتحدث فإنك تحتاج إلى مجموعة مختلفة تماماً من الرموز التى تساعدك على توضيح الأجزاء المهمة فى كلامك، وكذلك إضافة قوة وحيوية إلى كلماتك.

• تساعد الحركات البدنية على تهدئة التوتر العصبى. ولعل إصابتك بالتوتر قبل إلقاء الخطبة يعد أمراً صحياً، فهو يدل على أهمية خطبتك، ولكن استخدام لغة الجسد بفعالية يمكنه مساعدتك على التخلص من العصبية بمجرد أن تشرع فى الحديث.

الوضعية الملائمة للتحدث

إن وضعية جسدك عند التحدث توصل للجمهور مجموعة من الرسائل المرئية، وتساعدك الوضعية الجيدة على التنفس جيداً وخروج صوتك بفاعلية. فعندما تقف منتصب القامة فحاذر من التأرجح أو الترنح، وتأكد من أن كلتا قدميك ثابتتان على الأرض، وأن كتفيك مستويان، ولا تمل إلى الاتكاء، أو الجلوس مترهلاً، أو الانحناء. وعندما تسير، فاجعل قامتك منتصبة، وكن فخوراً بنفسك؛ فلديك رسالة مهمة تحاول توصيلها!

الإيماءات

الإيماءات هى حركات محددة للجسد تساعد على توصيل الرسالة اللفظية. وتأتى معظم الإيماءات باستخدام اليدين والذراعين، وتعد يداك أداة رائعة من أدوات التواصل. وقد تنقل إيماءات المتحدث أدق المعانى إلى الجمهور. ولكى تكون إشارات المتحدث فعالة فلابد من أن يكون لها غرض معين، وأن تحمل للجمهور نفس المعنى الذى يقصده المتحدث. والإيماءات ليست ما يقال فحسب ولكنها تعكس أيضاً الشخصية التى تكمن وراء الرسالة.

• **الإيماءات توضح كلماتك وتدعمها.** فهى تقوى من فهم الجمهور لرسالتك اللفظية.
• **الإيماءات تصور أفكارك.** فهى تساعد على رسم صور حية فى أذهان مستمعيك.
• **الإيماءات تعطى تأكيداً وأهمية.** فهى تؤكد على مشاعرك وتوجهاتك.
• **الإيماءات تساعد على تهدئة التوتر العصبى.** فهى متنفس جيد للطاقة العصبية.
• **الإيماءات تعد بمثابة مساعدات بصرية.** فهى تعزز من انتباه الجمهور وتبقيه متيقظاً.
• **الإيماءات تحفز الجمهور على المشاركة.** فهى تساعدك على نزع الاستجابة التى تريدها.

وتصنف الإيماءات إلى أربع فئات:

1. **الإيماءات الوصفية.** تستخدم من أجل التوضيح أو التعزيز. وتتضمن بعض

الإيماءات الوصفية استخدام الأيدى للإشارة إلى الحجم، والشكل، والموقع، ووظيفة شىء ما مثل موج البحر المرتفع أو جبل كبير، أو مخلوق ضئيل.

2. **الإيماءات التأكيدية**. تستخدم للتأكيد على ما يقال، على سبيل المثال، تشير القبضة المضمومة إلى مشاعر قوية مثل الغضب أو الإصرار.

3. **إيماءات الاقتراح**. وهى رموز لأفكار أو مشاعر. على سبيل المثال، إن راحة اليد المفتوحة توضح العطاء أو الأخذ، بينما هز الأكتاف يشير إلى التجاهل أو الارتباك أو السخرية.

4. **الإيماءات التحفيزية**. تستخدم من أجل الحصول على الاستجابة المرجوة من الجمهور. على سبيل المثال، إذا أردت من مستمعيك أن يرفعوا أيديهم أو يصفقوا أو يقوموا بأى عمل آخر ستشجعهم عن طريق القيام بالفعل الذى تريده منهم بنفسك.

موضع الإيماءات

يمكنك أداء الإيماءات بمستوى أعلى من مستوى كتفيك، أو تحتهما، أو عند مستواهما، أو بالقرب منهما؛ فكل وضع من هذه الأوضاع يضيف تأثيراً مختلفاً إلى الخطبة التى تلقيها.

1. الإيماءات التى تكون فوق مستوى الكتف توحى بالسمو البدنى، أو الإلهام، أو العاطفة.
2. الإيماءات التى تكون تحت مستوى الكتف تشير إلى الحزن، أو الرفض، أو التعاطف، أو الاستنكار.
3. الإيماءات التى تكون عند مستوى الكتف أو بالقرب منه توحى بالهدوء والسكينة.

وأكثر الإيماءات استخداماً هى راحة اليد المفتوحة باتجاه الجمهور. وكما قلت آنفاً، فإن فتح راحة اليد يشير إلى العطاء أو الأخذ، ولكن، للأسف، يستخدم معظم الخطباء هذه الإيماءة بدون وعى وكأنها حركة عامة دون أن يكون لها معنى محدد. إن وضع راحة اليد لأسفل يعبر عن المنع، أو الكتمان، أو الكمال، أو الاستقرار. أما عندما تكون راحة اليد أو فهذا يوحى بالإيقاف. ويمكن استخدام اليدين للإشارة إلى القياس مثل الطول أو القصر أو الصغر أو الكبر أو الابتعاد، وغير ذلك. لذا حاول وأنت تتدرب على خطبتك أن تجرب الإيماءات المختلفة لتكتشف تلك الإيماءات الطبيعية التى يمكنك استخدامها لتأكيد رسالتك.

لا تحتفظ بيديك لنفسك

يوجد بعض الخطباء الذين يجيدون استخدام الإيماءات إلى الدرجة التى تحرك جمهورهم إلى حافة مقاعدهم. مع ذلك، فهناك العديد من الخطباء تقتصر حركات الجسد التى يستخدمونها ـ أثناء تقديم العرض ـ على تحريك بطاقات الملاحظات بعصبية أو الإمساك بالمذياع من أجل الدعم. ولذا فإن حركة الجسم والإيماءات هما

اللذان يصنعان الخطبة أو يحطمانها. ويمكنك تحفيز جمهورك من خلال استخدام الإيماءات فى الأوقات المناسبة، والتحرك، والتواصل بالعين، بالطبع.

وينبغى أن تتضمن الإيماءات حركات ذات مغزى بالرأس والكتفين، والذراعين، والأيدى، وجميع أجزاء الجسم. وينبغى ألا تكون هذا الإيماءات متكررة أو متشابهة.

وفى كثير من الأحيان، عندما ينهض بعض الخطباء من أجل التحدث يضعون أيديهم فى جيوبهم على الفور. وبينما يتابعون تقديم العرض يدخلون أيديهم أكثر وأكثر. وعندما يحاولون استخدام أيديهم فى إيماءة طبيعية يكتشفون أنها تقبع فى أعماق جيوبهم، ومن ثم يجدون صعوبة كبيرة فى إخراجها. ومن عادة بعض الرجال أيضاً اللهو بالعملات الصغيرة الموجودة داخل جيوبهم، وهذا يجذب انتباه الجمهور إلى أيديهم وإلى ما فى جيوبهم، ومن ثم لا يركزون فى الاستماع إلى رسالتهم.

ومن ناحية أخرى، فإن النساء من عادتهن اللهو بحليهم، أو فى شعرهم، أو ملابسهم؛ على سبيل المثال، الإمساك بالحلق، أو تمشيط الشعر إلى الوراء باستخدام الأصابع، أو تعديل السترة، وكل هذه العادات تشتت انتباه الجمهور.

ويمدنا الخطيب الدولى "ديفيد بيبولز" بقائمة تحتوى على مشتتات الانتباه التى من شأنها أن تتسبب فى تحويل انتباه جمهورك عن الموضوع الذى تتحدث فيه.

- تحريك العملات المعدنية أو المفاتيح داخل الجيب
- استخدام كلمات "آه" ،"أوه "، و"أنتم تعلمون"
- جز الأسنان
- تحريك الخاتم
- حك الذقن
- لعق الشفاه
- عض الشفاه
- وخز الأذن
- طرقعة الأصابع
- دفع النظارة على أرنبة الأنف
- اللعب بالساعة
- الطرق بالأصابع
- قلب القلم الرصاص ناحية الممحاة
- إبعاد الشعر عن العينين
- خلع غطاء القلم
- مد وسحب مؤشر العارض الضوئى
- اللعب فى الشعر
- اللهو بالعقد، أو السلاسل الذهبية، وغيرها من الحلى

وعندما تكون الإيماءة غير ضرورية فتأكد من وجود مكان طبيعى لاستراحة يديك

مثل وضعهما إلى جوارك، أو ثنى المرفقين، بحيث تكون اليدان عند مستوى الخصر استعداداً للإيماءة التالية.

كيفية استخدام الإيماءات بفاعلية

تعتبر الإيماءات هى المرآة التى تعكس شخصية كل متحدث. وما ينجح مع خطيب قد لا ينجح مع آخر، ومع ذلك، إذا طبقت القواعد السبعة التالية يمكنك أن تصبح متحدثا نشطاً وواثقا بنفسه، يجيد استخدام الإيماءات. وهذه القواعد كما يلى:

1. **استجب بصورة طبيعية لما تفكر فيه وتشعر به وتراه.** فمن الطبيعى أن تصدر إيماءاتك، لذا لا تكبت رغبتك فى إصدار إيماءة، وإلا ستصاب بالتوتر.
2. **اصنع حالة مهيئة لاستخدام الإيماءات وليس من أجل الإيماءات فى حد ذاتها.** عندما تتحدث فلابد أن تكون منخرطاً تماماً فى التواصل، وليس فى التفكير فى حركة يديك، بل ينبغى أن يحرك محتوى الخطبة يديك.
3. **نسق الكلمات مع الكلمات والتوقيت المناسب.** ينبغى أن تتكاتف رسائلك البصرية واللفظية على توصيل نفس الأفكار أو المشاعر. وينبغى أن يكون لكل حركة مغزى، وأن تكون هذه الحركة انعكاساً لكلماتك، ومن ثم يستشعر الجمهور التأثير وليس الإيماءات فى حد ذاتها.
4. **لا تبالغ فى استخدام الإيماءات.** لأنك بذلك تصرف انتباه المستمعين عن الرسالة التى تريد توصيلها. وغالباً ما ينجذب الصغار من الجمهور إلى المتحدث الذى يستخدم الإيماءات القوية، ولكن الكبار والمتحفظين من الجمهور قد يرون أن هذه الحركات الجسدية مبالغ فيها أو تبعث على الضيق.
5. **تأكد من أن إيماءاتك مقنعة.** إذا كان المقصود من إيماءاتك أن تترك انطباعات فلابد أن تكون حية وطبيعية. ولكى تكون الإيماءات فعالة لابد أن تكون نشطة بالقدر الكافى كى تكون مقنعة، لكنها فى الوقت ذاته ينبغى أن تُؤَدَّى ببطء كى يراها الجمهور بوضوح دون الحاجة إلى المبالغة فى أدائها. على سبيل المثال، إذا أردت أن تنقل شعورك بالإثارة تجاه إحدى النقاط أو الموضوعات فى خطبتك فأظهره على وجهك بابتسامة عريضة. فإذا كنت تشعر بالإثارة ولم يظهر جسدك هذا، فأنت بذلك تبعث برسائل سلبية. وعلى ذلك ينبغى أن تتوافق إيماءتك مع كلماتك وحالتك المزاجية.
6. **احرص على أن تكون إيماءاتك سلسة وفى وقتها.** هذه القاعدة هى الأهم ولكنها الأصعب، لماذا؟ لأن الإيماءات لابد أن تكون مخططة مسبقاً لذا لابد أن تتدرب عليها أثناء إعدادك للخطبة. علاوة على ذلك، فإن جلسات التدريب تجعلك تستشعر متى يمكنك البدء مبكراً فى إشارة أو إيماءة، ومن ثم تتزامن مع النقطة التى تتحدث عنها. وكل إيماءة تتكون من ثلاث مراحل:
   - **التفكير.** يبدأ جسدك بالتحرك وفقاً للفكرة.
   - **الحركة.** الإيماءة نفسها.
   - **العودة.** هذه تعيد جسدك إلى الوضعية المتزنة.

ينبغى أن يتم تنفيذ المراحل الثلاثة ـ التفكير، والحركة، والعودة ـ بسلاسة بحيث لا يشعر الجمهور إلا بالحركة. وبينما ينصح بالتدريب على الإيماءات، إلا أنك لا يجب أن تحاول حفظ كل حركة؛ لأن هذا يجعل الإيماءات غير طبيعية وغير فعالة.
على سبيل المثال، إذا كنت تقف على الجانب الأيسر لخشبة المسرح (يسار الجمهور) وأنت فى حاجة إلى استخدام السبورة المتحركة لتوضيح نقطة ما، ولكنها موجودة على الجانب الأيمن من خشبة المسرح (يمين الجمهور) فيمكن أن تقول للجمهور: "فلنلق نظرة على السبورة المتحركة".
وبينما تبدأ بقول هذه العبارة ابدأ فى السير باتجاه السبورة المتحركة (التفكير) ، وليكن هدفك هو البدء بالإيماءة مبكراً، ومن ثم يمكنك السير بطريقة طبيعية باتجاه السبورة المتحركة. وعندما تصل إلى ضع يدك عليها ، ومن ثم فإن السير ووضع يدك على السبورة يمثل الإيماءة أو الحركة. وبعد لحظات من وضع يدك على على السبورة خذ يدك وعد بها إلى الوضع المريح، وبالتالى فإن هذا يمثل العودة أو اكتمال الحركة.

7. **اجعل الإيماءة عادة طبيعية وتلقائية.** الخطوة الأولى على طريق الاعتياد على استخدام الإيماءات هى تحديد ما تفعله الآن إذا كنت تقوم بشىء ما. على سبيل المثال، انتبه إلى الإيماءات التى تستخدمها خلال محادثاتك اليومية، ويمكنك إن أردت، أن تقوم بعمل تسجيلات فيديو لبعض من محادثاتك. وللمزيد من المعلومات حول تسجيلات الفيديو، انظر اليوم الثامن و "لغة الجسد" التى سوف يتم تناولها فى جزء لاحق من هذا الفصل. وإذا أردت أن تكون متحدثاً أكثر فعالية فينبغى أن تكون كاميرا الفيديو هى صديقك الوفى، لأنها صادقة ولا تتملقك. وتسجيلك لنفسك هى الطريقة المثلى للتخلص من سلوكياتك المسببة للتشتت. لذا قم بالتسجيل لنفسك حتى تتعرف على عاداتك السيئة لتتلخص منها.

ولكى تحسن من أدائك للإيماءات تدرب عليها، لكن لا تفعل ذلك أثناء إلقائك لخطاب؛ حيث يمكنك التدرب على الإيماءات خلال محادثة غير رسمية مع أصدقائك، وأفراد أسرتك، وزملائك فى العمل.

حركة الجسم / نماذج المشى

يعد تغيير وضعك أو مكانك أثناء التحدث من أكثر حركات الجسم التى يمكن تأديتها انتشاراً وأوضحها فى الرؤية. لذا، فقد تساعدك حركة الجسم على توصيل رسالتك أو قد تؤدى بك إلى الفشل حتى فى أفضل الخطب تنظيماً.

إن تحريك جسدك بأسلوب منظم وهادف له ثلاث فوائد:

1. دعم ما تتحدث عنه والتأكيد عليه
2. جذب انتباه الجمهور
3. حرق الطاقة العصبية وتخفيف التوتر الجسدى

ومع ذلك يمكن أن تكون حركة الجسد فى غير صالحك. تذكر هذه القاعدة:

" ".

وكما قلت فى وقت سابق، تنجذب العين لاإرادياً إلى الأجسام المتحركة، لذا فإن كثرة الحركات التى تقوم بها أثناء الخطبة ـ حتى الصحيح منها ـ قد يتسبب فى تشتيت انتباه الجمهور. تذكر أنواع حركات الجسد التالية:

- يوحى التقدم خطوة إلى الأمام أثناء إلقاء الخطبة بأنك وصلت إلى نقطة مهمة.
- يوحى التأخر خطوة إلى الوراء بأنك وصلت إلى استنتاج فكرة وتريد من الجمهور الاسترخاء للحظات.
- توحى الحركة إلى الجانب بالانتقال، وتشير إلى أنك سوف تترك فكرة لتنتقل إلى أخرى. على سبيل المثال، إذا كنت تقف أمام الجمهور وتستعد للانتقال إلى النقطة التالية فتحرك ببطء نحو الجوانب حتى تقف بجوار المقرأ.

والسبب الأخير لتحريك الجسم هو الأسهل: . وينبغى عليك فى كافة المواقف التى تلقى فيها خطبة أن تتحرك من مكان مخاطبتك للجمهور إلى مكان وسائل المساعدة مثل المساعدات البصرية. واحرص دائماً على تغيير وضعيتك بالتقدم بقدمك القريبة إلى المكان الذى تنوى الاتجاه نحوه.

وربما تتساءل: "لماذا تأتى الحركة فى المقام الأول؟" لأن الحركة تدفع الأشخاص إلى التركيز ومن ثم متابعتك. التى تسير بها من مقعدك متجهاً إلى مكان التحدث تعتبر مهمة للغاية، فعندما يتم تقديمك لابد أن تظهر حرصك على التحدث لأن الكثير من الخطباء تحمل وجوههم أمارات تدل على أنهم يتجهون الآن إلى المشنقة.

- سر بثقة من مقعدك حتى المقرأ، وتوقف هناك لثوان معدودة ثم تحرك خلف المقرأ. وكما سبق أن قلت، من الحكمة أن تستخدم المقرأ كمحطة للانطلاق وليس حاجزاً لتختبئ خلفه.
- ابتسم قبل أن تتفوه بكلماتك الأولى.
- لا تقف قريباً جداً أو تتعدى المشاركين فى الصف الأول.
- لا تبالغ فى المشى لأن هذا فى غير صالحك فالحركة المتواصلة تشتت الانتباه.
- السير يؤكد على أهمية الفكرة، لذا فمن الضرورى أن يكون هناك هدف ومقصد من وراء سيرك وليس مجرد تنقل عشوائى عبر المكان. على سبيل المثال، السير ثلاثة خطوات ثم التحرك بزاوية بسيطة عادة ما يكون أمراً فعالاً للغاية.
- استخدم ثلاثة أوضاع مع المساعدات البصرية. موضعك "الأساسي" وفى الأمام والوسط، وينبغى أن يكون الموضعان الآخران قريبين من موضعك " الأساسى". ويمكنك التحرك إلى يمين المنصة ثم الاتجاه نحو اليسار. إن تنقلك بين هذه الأوضاع الثلاثة والتنوع فيها يحد من تفضيلك لأحد جانبى الجمهور على الآخر، فإذا كنت تتحدث فوق خشبة المسرح فإن هذه الأوضاع الثلاثة يطلق عليها الأمام الأوسط، ويمين المسرح، ويسار المسرح. وحاذر من الوقوف مطلقاً أمام أى

من المساعدات البصرية.
• تدرب على نماذج السير والتنقل بين هذه الأوضاع الثلاثة. وينبغى التخطيط لهذه الأوضاع تماماً مثل الإعداد لإيماءات اليد إذا كنت تريد لحركات جسدك أن تأتى طبيعية مثل الإيماءات. ولكن لأن الكثير من الناس يشعرون بالعصبية عند التحدث على الملأ فإنهم يعمدون إلى تيبس عضلاتهم وكبح جماح إيماءاتهم الطبيعية التى قد تصدر عنهم. لذا، دع جسدك يتحرك وقتما يشاء.
• حافظ أن تظل فى وضعية جيدة فى الوقت الذى لا تتحرك خلاله.

نصائح يجب أن تعرفها حول تعبيرات الوجه

اترك تعبيرات الوجه الجامدة للاعبى الشطرنج. فينبغى أن يدرك المتحدث الجيد أن تعبيرات الوجه المناسبة جزء مهم من التواصل الفعال. وفى الحقيقة فإن تعبيرات الوجه هى، فى الغالب، المؤشر الأساسى الذى يحدد المعنى الكامن خلف الرسالة. ويراقب الناس وجه المتحدث أثناء تقديم العرض، لأنك عندما تتحدث يقوم وجهك بتوصيل توجهاتك ومشاعرك وأحاسيسك إلى الجمهور بوضوح أكثر من أى جزء آخر من أجزاء الجسم.

يعمل الدكتور "بول إيكمان"، بجامعة كاليفورنيا، بولاية "سان فرانسيسكو" فى مجال دراسة تعبيرات الوجه وحركاته. وقد ابتكر أسلوباً جديداً لوضع شفرات لتعبيرات الوجه أطلق عليه "نظام تشفير حركات الوجه وفقاً للدور الذى تلعبه عضلات الوجه فى التعبير عن المشاعر المختلفة". وتشير أبحاث "إيكمان" إلى أن الجميع يشتركون فى سبعة تعبيرات عاطفية هى الحزن والسعادة، والغضب، والاهتمام، والخوف، والخزى، والمفاجأة.

وفيما يلى قائمة بالنصائح التى تحتاج إلى معرفتها:

1. **كن على سجيتك.** لا تحاول تقليد تعبيرات وجه شخص آخر. على سبيل المثال، إذا كان المتحدث المفضل لديك يبدأ حديثه بقصة مستخدماً تعبيرات وجه مبالغ فيها فهذا لا يعنى أن نفس الأمر قد ينجح معك.
2. **لا تبالغ فى تعبيرات وجهك.** يتعمد بعض الناس محاولة التحكم فى تعبيرات وجوههم بدفع أنفسهم للابتسام أو استخدام أى تعبير آخر على غير طبيعتهم. لذا، احذر من تعبيرات الوجه "الزائفة" التى قد يكون لها تأثير سلبى على خطبتك أو تضر بمصداقيتك.
3. **تدرب أمام المرآة.** لاحظ التعبيرات التى تستخدمها وأنت تتحدث، وادرس كيفية التحكم فى تعبيرات وجهك، واسأل نفسك: "هل تتوافق هذه التعبيرات مع كلماتى؟".
4. **اصنع حالات مزاجية متعددة.** بينما تتدرب أمام المرآة لاحظ هل تعبيرات وجهك تعكس الحالة المزاجية التى تود صنعها، فإذا كان وجهك لا يظهر أية مشاعر فتوقف وركز وأعد المحاولة.

5. **فكر فيما تقول**. ركز على الرسالة وتواصل مع الجمهور، وبالتالى سوف تظهر التعبيرات على وجهك.
6. **ابتسم قبل البدء**. كما قلت آنفاً، التعبير غير اللفظى الوحيد الذى يفهمه كل سكان العالم بأسره هو الابتسامة. لذا فإن ابتسامة دافئة منك قبل البدء بالحديث تساعدك على تهيئة جمهورك بسرعة، وكذلك عندما تختتم خطبتك بابتسامة يساعد جمهورك على تقبل ما تعلموه منك.

التواصل بالعين

يعد التواصل بالعين هو أحد العناصر الأساسية لتعبيرات الوجه. وتقدر عمليات التواصل غير اللفظية التى تتم بالوجه والعين بحوالى 80%. ويعتبر التواصل بالعين هو الجسر الخرسانى الذى يربط المتحدث والجمهور معاً، فعندما تتحدث تقوم عيناك بجذب الجمهور إلى العرض الذى تقدمه.

ولا توجد طريقة لفك عرى التواصل بينك وبين الجمهور أسرع من الإخفاق فى النظر إلى الجمهور. وبغض النظر عن حجم الجمهور، فإن كل مستمع يرغب فى الشعور بأنك تتحدث إليه مباشرة.

ولعلك عندما تنظر إلى جمهورك فكأنك تنظر إلى كل واحد على حدة، لأن ذلك سوف يقنعهم بأنك صادق ومهتم بهم، وتسعى إلى معرفة مدى تقبلهم لرسالتك من عدمه. ويعتبر التواصل الفعال بالعين أداة مهمة لتغذية الطرفين بمعرفة كل منهما، وبالتالى فإن النظر إلى الجمهور يجعل من الحديث عملية تواصل بين طرفين. فعندما تنظر إلى الجمهور فإنك تستطيع أن تحدد رد فعلهم تجاه العرض الذى تقدمه.

كيف تستخدم عينيك بفعالية؟

تنقل عيناك رسالتك إلى الجمهور، وإليك بعض النصائح التى سوف تساعدك على تحسين عملية التواصل بالعين:

- **اعرف المادة التى تستخدمها**. يجب أن تعرف المادة التى تستخدمها؛ السابق منها واللاحق، حتى لا تضطر لتكريس طاقتك الذهنية للنظر فى بطاقات الملاحظات من أجل معرفة الموضوع التالى (يفسر الجمهور هذا السلوك الأخير تفسيراً سلبياً، ويعتقدون أنك لست متأكداً من النقطة التالية التى سوف تتحدث عنها)، لذا استعد وتدرب جيداً، ومن ثم لن تعتمد كثيراً على بطاقات الملاحظات.
- **اصنع رابطة بصرية**. تخير شخصاً واحداً وحافظ على التواصل بالعين بينك وبينه لمدة كافية لصنع رابطة بصرية، ولتكن لخمس أو عشر ثوان، ثم حول بصرك إلى شخص آخر. وهذا الأمر يسهل تطبيقه مع المجموعات الصغيرة ولكنه صعب مع المجموعات الكبيرة. لذا تخير شخصاً أو اثنين من كل جزء من أجزاء القاعة واصنع معهم رابطة تواصل بالعين، فهذا يترك لدى كل واحد من الحضور

انطباعاً بأنك تتحدث إليه مباشرة.

• **راقب ما يظهر من مردود.** بينما تتحدث، يستجيب لك المستمعون من خلال رسائلهم غير اللفظية ـ فى صورة ابتسامة أو إيماءة بالرأس. لذا استخدم عينيك لتحصد هذا المردود القيم. فإذا لم ينظر الجمهور إليك فهذا قد يعنى أنهم لا يستمعون إليك، وأسباب حدوث هذا تشمل ما يلى:

• لا يستطيعون سماعك، والحل: إذا لم تكن تستخدم مكبر صوت فارفع صوتك.

• يشعرون بالملل، والحل: استخدم بعض الدعابة، وزد من تغيير نبرات صوتك أو أضف إيماءات أو حركات جسد قوية.

• يشعرون بالحيرة، والحل: كرر ما قلت أو أعد صياغته.

• يتحركون بعصبية، والحل: ربما كنت تمارس إحدى وسائل تشتيت الانتباه، لذا، فارفع من مستوى إدراكك لصوتك ولغة جسدك.

ومن ناحية أخرى، إذا أشارت تعبيرات وجه المستمعين إلى اهتمامهم وانتباههم فلا تغير أى شىء؛ فأنت تؤدى عملاً رائعاً.

مظهرك العام

ارتد أفضل حلة لديك عندما تذهب لتقديم عرض؛ حلة تنال إعجاب الجميع. وتأكد من نظافة كل ما ترتديه وجودة حياكته. وبالطبع أنت تعرف نوع الملابس الذى عليك ارتداؤه وفقاً لما تعلمته (اليوم الثالث) من خلال استقصاء ما قبل البرنامج واستقصاء التهيئة اللذين تجريهما على جمهورك، ولا ترتد مصوغات لامعة أو تصدر صوتاً عندما تصدر عنك أى إيماءة، لأن هذا يحول انتباه الجمهور عن حديثك. ولنفس السبب، تخلص من جميع الأشياء والعملات التى فى جيبك، تلك التى من شأنها أن تحدث جلبة بينما تتحرك.

والانطباع الأول الذى تتركه يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمظهرك العام، حتى قبل أن يتم تقديمك أو إلقاء خطبتك. ولكى تعكس مظهراً إيجابياً قبل وصول الجمهور فلا تعمد إلى مراجعة خطبتك بل اختلط بالجمهور وأظهر نفس التوجه الودود الواثق الذى ستستخدمه أثناء إلقاء الخطبة.

لغة الجسد

إليك ثلاث طرق للتأكد من أن جسدك يتحدث لغة إيجابية:

1. **تخلص من السلوكيات المشتتة.** عندما تمتزج أفعالك بكلماتك فإن ذلك يقوى من تأثير خطبتك. وإذا كانت قائمة سلوكياتك تتضمن سلوكيات ليس لها علاقة برسالتك المنطوقة فإن هذه السلوكيات تجذب الانتباه إليها بعيداً عن خطبتك. لذا، تخلص من جميع المعوقات اللفظية والبصرية.

ويمكنك ببساطة تصحيح الأخطاء اللفظية لأنك تستمع إلى كلماتك، وحيث إنك لا تستطيع رؤية نفسك فإن أكثر السلوكيات المسببة للتشتت تظل بلا تصحيح. ولن تتمكن من التخلص منها ما لم تعرف أنها موجودة، وبالتالى، فمرة أخرى، أقول

لك إن أفضل طريقة لتصحيح هذه السلوكيات هى التسجيل لنفسك.
وفيما يلى عملية قوامها أربع خطوات لمراجعة تسجيل الفيديو الخاص بك كى تتخلص من السلوكيات البدنية التى ليست لها علاقة بخطبتك:

• **المراجعة رقم 1.** راجع الشريط دون النظر إلى السلوكيات، واكتف بالاستماع فقط إلى العرض، وقيم الذى شعرت به من خلال مشاهدتك للشريط.

• **المراجعة رقم 2.** اخفض الصوت وراجع الشريط للمرة الثانية. وابحث عن مثل تأرجح الجسد أو تعديل الشعر أو لمس الوجه. ودون ملاحظات حول ما شاهدته، وذلك بأن تلاحظ السلوكيات المشتتة، وكذلك الإيماءات أو غيرها من حركات الجسد التى تشعر بأنها جيدة.

• **المراجعة رقم 3.** أطفئ الشاشة أو استدر بعيداً عنها، واستمع إلى فقط؛ فالجمهور يفسرون لغة جسدك ويضعون الفروض وفقاً لتفسيراتك اللفظية. واستمع إلى صوتك وتعرف عليه كما يستمع إليه الآخرين، ولاحظ ما تحبه وما لا تحبه. وانتبه إلى سرعة وعلو نبرة الصوت.

• **المراجعة رقم 4.** عقب انتهائك من وضع قائمة بالسلوكيات المشتتة والنقاط الأكثر إيجابية، اطلب من واحد أو اثنين من أفراد أسرتك مشاهدة الشريط معك، وراقب ، واطلب منهم أن يكونوا صادقين معك حول نقاط القوة والضعف فى سلوكياتك.

وإحدى أروع الطرق للتدريب على التخلص من السلوكيات المشتتة هى الانتباه إلى سلوكياتك خلال المرات القادمة التى تتحدث فيها مع صديق أو أحد أفراد الأسرة.

2. **دع جسدك يعكس رسالتك.** إذا كنت مهتماً بالموضوع الذى تتحدث عنه فآمن بما تقول وبالرسالة التى تود مشاركتها مع الآخرين، فحركاتك الجسدية تنبع من داخلك وتتوافق مع ما تريد قوله.

على سبيل المثال، كنت أعمل مع أحد المدراء التنفيذيين بإحدى الشركات وكان هذا الرجل يعتقد أنه من الضرورى ألا يستخدم يديه فى التواصل مع الناس لأنه إيطالى ويشعر أنه فعلياً يتحدث كثيراً مستخدماً يديه. ونتيجة لهذا المعتقد كان يتعمد تقييد حركات يديه وإيماءاته، وبالتالى فقد رسم لنفسه صورة ظن أنه فى حاجة إليها حتى يحمى نفسه فارتدى قناعاً زائفاً وكبح جماح نفسه كيلا يعبر عما يجيش بداخله. وبعد أن ساعدته على تحسين هذا السلوك، وعلمته كيف يتحدث مستخدماً يديه، تمكن من تحسين إيماءاته، ومن ثم أصبحت أكثر فعالية فى توصيل الرسالة التى يريدها.

ولكى تصبح متحدثاً فعالاً فمن الضرورى أن تخلع القناع وتلقى به بعيداً، وتشارك جمهورك مشاعرك الحقيقية، لأن الجمهور يريد أن يعرف ما هو شعورك حيال الموضوع الذى تتحدث عنه. فإذا رغبت فى إقناع الآخرين فلابد أن تنقل إليهم قناعاتك. وتذكر هذه المقولة:

“ .”

3. **استخدم المواقف اليومية التى تتحدث فيها لتتدرب على لغة الجسد.** فى كل مرة تتحدث فيها إلى الناس، ابذل المزيد من الجهد فى ملاحظة الطريقة التى تتحدث بها، ولاحظ تعبيرات وجه المستمع لترى ما إذا كان يفهم ما تقول. على سبيل المثال، المستمع الذى لا يتواصل معك بالعين فإنه ربما يفهمك أو يشعر بالملل، والمستمع الذى يستجيب بإيماءة تدل على الموافقة فإنه يفهم ما تقول، وهو منتبه للعرض الذى تقدمه.

ومن بين التمارين التى تساعدك على إجادة لغة الجسد هو أن تقوم بإعداد عرض عن نفسك مدته تسعون دقيقة، ومن خلاله صف نفسك من تكون وماذا تفعل، وسجل العرض وراجعه مستخدماً العملية المكونة من أربع خطوات التى ناقشناها. وطالما أنك سوف تتحدث عن نفسك فلن تكون هناك أبحاث مطلوبة، ولكنك تحتاج إلى إعداد ما ستقوله وكذلك كيفية قوله، وخطط لكل شىء، بما فى ذلك إيماءاتك ونماذج مشيتك.

عوامل بناء الثقة: نصائح حول صوتك، تضمن لك الدخول إلى قلب مستمعيك.

بغض النظر عما تؤمن به، لا يوجد ما يضاهى أهمية "الصوت الجيد". ولكل شخص صوته المتفرد مثل طريقة تصفيفه لشعره وارتدائه لملابسه. ولا شىء أسوأ من الاستماع إلى متحدث يستخدم نبرة صوت واحدة. فإذا كان لعرضك المصور تأثير على جمهورك فإن نبرة صوتك مهمة للغاية؛ لأن تغيير طبقات صوتك له تأثير ملحوظ على الجمهور.

قائمة أفضل عشر نصائح: نصائح لخروج صوت تملؤه الثقة

• **ليكن خطابك محادثة مع جمهورك.** فكر فى رسالتك، وفكر فى الخطبة وكأنها محادثة مع الجمهور. على سبيل المثال، فكر فى الجمهور كأنه صديق تتحدث معه دائماً.
• **تحدث بصوت مرتفع بالقدر الكافى.** تأكد من أن الجمهور يستمع إليك، واستخدم مكبر الصوت إن أمكن، لأنه إذا لم يتمكن الجمهور من سماعك فسوف يحول نظره عنك.
• **أَضْفِ تعبيراً على نبرة صوتك.** إذا كنت تؤمن بالفعل بما تقول فإن هذا سوف يصل من خلال التعبيرات التى يحملها صوتك.
• **انطق كلماتك بوضوح.** خذ ما يكفيك من الوقت لتتعلم النطق الصحيح؛ لأنه ما من شيء أسوأ من مشاهدة متحدث يتلعثم.
• **لا تتحدث بسرعة كبيرة.** وهى واحدة من أكثر مشاكل المتحدثين شيوعاً. فالكثير من الناس يتحدثون بسرعة كبيرة نتيجة للعصبية. لذا راقب سرعتك!
• **لا تستخدم كلمات زائدة مثل "أوه" أو "آه" أو "حسناً".** أَمْضِ بعض الوقت فى تعلم كيفية التخلص من هذه الكلمات الزائدة.
• **ارفع صوتك لتعكس شعورك بالإثارة.** أظهر الإثارة التى تشعر بها من

خلال نبرة صوتك، ولكن حاذر من الصراخ.

• **اخفض صوتك لتحرك المشاعر.** فإن خفض صوتك يعد طريقة فعالة لإظهار مشاعرك، ولكن احذر من التحدث برقة زائدة.

• **غير سرعتك للتوافق مع متطلبات الجمهور.** إننى أتحدث إلى مجموعة متنوعة من الفئات العمرية: من الشيوخ إلى طلاب المدرسة الابتدائية. وبوجه عام فأنا أتحدث إلى كبار السن ببطء، ويمثل هذا الأمر تحدياً بالنسبة لى، لأننى دائماً ما أتحدث بسرعة. ومن ناحية أخرى فإن الجمهور من الصغار يبحثون عن العروض التى تتسم بالسرعة، والمتحدث الذى يظهر طاقة كبيرة.

كما أننى أسرع فى الحديث "لإيقاظ" الجمهور، فإذا كان الجمهور قد شعر بالنعاس ـ خلال استماعه إلى المتحدث السابق ـ فإننى أحاول الإسراع بالحديث لأعيد إليهم طاقتهم. ولتكن السرعة التى تستخدمها مرتبطة بحركة حيوية، ولكن حافظ على وضوح حديثك إلى الجمهور بحيث يفهم رسالتك.

• **تنفس بشكل ملائم.** خذ شهيقاً عميقاً ثم زفيرا لتتأكد من نقاء صوتك ووضوحه وتسمح بوجود هواء كاف يدعم صوتك.

نصيحة اليوم

هناك بعض المواقف التى يطلب منك خلالها أن تحل محل زميل لك وتقدم عرضاً، وليس أمامك سوى دقائق معدودة لتحضيره. ضع فى اعتبارك أن هذا الأمر قد تم إسناده إليك لأنك تعرف الموضوع، لكن أهم شىء هو ألا تصاب بالفزع. فإذا تمكنت من العثور على نسخة من العرض فطالعها بسرعة، واكتب الموضوعات الأساسية التى يتضمنها كل جزء من أجزاء العرض لأن هذا يسمح لك بإلقاء نظرة سريعة على العرض. وإذا كان المتحدث الأساسى قد خطط لاستخدام شرائح ملونة فقم بفحص كل شريحة بشكل سريع، واكتب النقاط الأساسية، ولا تشغل نفسك باستخدام نفس الكلمات الموجودة على الشريحة. وإذا كانت الشرائح معدة إعداداً جيدًا فكل واحدة لن تتضمن سوى القليل من العبارات الأساسية، وهى النقاط الأساسية التى سوف تتحدث عنها خلال أجزاء العرض.

وفى حالة ما إذا لم تجد أوراق زميلك أو الشرائح فقم بإعداد تلخيص سريع أو خريطة ذهنية. (انظر اليوم الثامن) وقم بما يلى:

• ضع قائمة بالنقاط الأساسية، واكتب بعض الكلمات المحورية التى توضح كل نقطة.
• تحدث بتلقائية وبثقة، بحيث يكون الحديث نابعاً من قلبك.
• ثق فى خبراتك ومعارفك.
• ركز على الرسالة وليس على حقيقة أنك فى عجلة من أمرك ولابد لك من جمع مادة الرسالة.

فى اليوم السادس سوف أناقش استخدام اللغة وكذلك الأخلاقيات التى يجب الالتزام بها خلال خطبتك، وهناك بعض النصائح حول كيفية استخدام الدعابة. علاوة

على ذلك، سأتناول بالحديث عشرة من أشهر الخطب فى التاريخ، وما يمكنك أن تتعلمه منها.

اليوم 6

اللغة والأخلاقيات

سأركز اليوم على لغة إلقاء الخطب، بما فى ذلك العناصر التى تتضمنها مثل:

- الجناس الاستهلالي
- العبارات المبتذلة
- الاستعارات والتشبيهات
- التصوير

إن كيفية الاستعانة بمكونات اللغة المختلفة ضمن الخطبة يجب أن تكون وفقاً لأسلوبك الخاص ومستوى ارتياحك.

وأنا، كمتحدث محترف، أكتب خطبا من أجل المحترفين فى مجال الأعمال، كما يطلب منى أيضاً كتابة خطب لحفلات الزفاف والمشاهير والمعلمين والمدراء، بل وحتى الوزراء. ورغم وجود اختلاف فى أسلوب الكتابة الذى يريده كل منهم، فإن جميع عملائى يطلبون منى أن تكون خطبهم على هيئة محادثة. وكتابة الخطب على هيئة محادثة تعتبر تحدياً؛ ولكن مع المعرفة العملية الكبيرة بمجال عناصر اللغة التى بين يديك ستصبح الأمور أكثر سهولة.

عناصر اللغة

والآن، سنلقى نظرة على عناصر اللغة المتنوعة، مصحوبة ببعض النصائح التى تساعدك على الاستعانة بها فى خطبك. ومع ذلك تجنب الإفراط فى استخدام تلك العناصر لأنها تؤدى إلى تشتت الجمهور وتحويل انتباههم بعيداً عن الاستماع إليك.

الجناس الاستهلالى

الجناس الاستهلالى هو عبارة أو جملة طويلة تبدأ فيها الكلمات بنفس الأحرف، ومن عبارات الجناس الشائعة والتى يعرفها معظمنا عبارة "نكون أو لا نكون"، وعبارة "الظلم ظلمات". ويمكن استخدام الجناس الاستهلالى من أجل إبراز جزء من العرض بحيث يصعب نسيانه، أو إضفاء نوع من الظلال الدرامية أو الشعرية. ويقدم هذا الأسلوب للمستمع عبارة جذابة تذكره دائماً برسالة ما.

وإليك مثالا يمكنك من خلاله أن تستخدم الجناس الاستهلالى فى خطبك وعروضك، فلتستمتع به. خلال ورش العمل التى أقيمها أستخدم جناساً استهلالياً يمثل خطوات التحفيز الثلاثة، وهى:

- التقدير
- التفوق

• التعزيز

العبارات المبتذلة

هى عبارة عن عبارات قصيرة قديمة تشير إلى أفكار شائعة فقدت أصالتها نتيجة للاستخدام المفرط. ومن بين هذه العبارات المبتذلة عبارة "انظر إلى الجانب المشرق". وإليك المزيد من الأمثلة:

- إننا نتعلم طيلة حياتنا.
- الأيام دول.
- عش خالى البال تسعد.
- اليوم ولدت من جديد.
- لا كسب بدون جهد.
- سحابة صيف عابرة.
- كل الزهور لا تخلو من الأشواك.
- ابتهج، إنها ليست نهاية العالم.
- الأمور تسير نحو الأسوأ.

ها أنت قد فهمت الفكرة. ويظل استخدام هذه العبارات فى الخطبة فعالاً طالماً أنها تتوافق مع رسالتك. على سبيل المثال، إذا كنت تلقى خطبة تحفيزية على مجموعة من الناس يستعدون لبدء برنامج تدريبى فيمكنك استخدام عبارة "لا كسب بدون جهد" لأنها ملائمة للغرض. ومن العبارات التى أستخدمها عندما أعمل مع عملائى الذين ينتابهم شعور بعدم الارتياح عند التحدث أمام الناس "ابتهجوا، إنها ليست نهاية العالم"، وأشرح للعميل أن عليه قهر خوفه من التحدث أمام الجمهور والإيمان بأن الجمهور سيحبه ويهتم للرسالة التى يحاول توصيلها.

الاستعارات والتشبيهات

الاستعارة هى مقارنة تصويرية بين شيئين عادة لا توجد علاقة بينهما، حيث ينشأ عنها صورة ذهنية. على سبيل المثال "زهرة الحب" هذه استعارة، والرسالة التى تصل إلى المستمع هى أن الحب مثل الزهرة، ضعيف وجميل ولكن تملؤه الأشواك.

والتشبيه مثل الاستعارة يعد أحد أنواع الصور البلاغية التى تقارن بين شيئين لا علاقة بينهما، وغالباً ما يسبق العبارة "مثل" أو "كأن" على سبيل المثال "حبى مثل الزهرة الحمراء".

ومن الشائع استخدام الاستعارات والتشبيهات للتعبير عن المشاعر والأفكار والمفاهيم المعقدة، أو التى تحمل معنى خاصاً لك، أو ترسم للجمهور صورة بعينها حتى لو كانت هزلية. وبالنسبة لى ـ عندما ألقى خطبة تحفيزية لكى يشعر المشاركون بأنهم فى أحسن حال ـ فإننى أستخدم هذا التشبيه "إنكم تشبهون مليون دولار".

تدريب: الاستعارة أو التشبيه

استخدم استعارة أو تشبيهاً يصف شعورك حيال هذه المواقف:

1. الحصول على تقدير "امتياز" فى الاختبار النهائى، بينما كان الحصول على مقبول هو منتهى أملك.
2. أول تجربة لك فى القلق من التحدث ورهبة المسرح.
3. التعرض لحادث خطير.

التصوير

التصوير هو استخدام لغة حية أو بلاغية تمثل الأشياء أو الأفعال أو الأفكار. وبالنسبة لي فأنا استخدم التصوير فى المنتديات كى أحكى قصة. ويعتبر التصوير أسلوباً رائعاً يساعدك على توصيل رسالتك، ويساعد الأفراد على "تصور" المفاهيم المجردة. كذلك فإننى أستخدم التصوير لمساعدة العملاء على تنمية ثقتهم بأنفسهم وتقديرهم لذواتهم حينما يكونون مستعدين للتحدث أمام مجموعة من الناس. وعندما أستخدم التصوير خلال عروضى، فإننى أستخدم ثلاثة عناصر ذات صلة بالموضوع الذى أتناوله وأصف كل واحد منها. على سبيل المثال، لنفترض أن موضوعك يدور حول اصطياد الوظائف، وقررت استخدام التصوير من أجل مناقشة عملية إجراء المقابلة الشخصية من أجل الوظيفة، وكذلك مناقشة ثلاثة أنواع من المتقدمين للوظيفة، الآن سأقدم لك ثلاث صور يمكنك استخدامها لوصف المتقدمين إلى الوظيفة.

- **المغالى.** الشخص الذى يذهب لإجراء المقابلة وهو يرتدى حلة باهظة الثمن وشعره ممشط إلى الوراء، ويحمل حقيبة وجهاز كمبيوتر محمول وهاتف خلوى.
- **المحترف.** الشخص الذى يذهب لإجراء المقابلة قبل الموعد المحدد بعشرة دقائق، ويرتدى حلة نظيفة جيدة الكى مسايرة للموضة ولكنها محتشمة وشعره غير متهدل ويحمل حقيبة بسيطة.
- **المسترخى.** الشخص الذى يذهب إلى المقابلة متأخراً خمس عشرة دقيقة ويرتدى بنطالا مجعدا وقميصا غير مهندم بلا ياقة، وشعره غير مستو وينساب على وجهه، حاملاً فى يده سيرته الذاتية المكتوبة على ورق مهلهل.

منطقة الخطر: الأخلاقيات

من الضرورى خلال إعداد أية خطبة أن تستعين بمادتك الخاصة، لأن استخدام قصص الآخرين، أو بياناتهم، أو أبحاثهم أمر غير أخلاقى، ويطلق عليه "احتيال" ويعتبر غير قانونى. لذا، إذا استعنت بمادتك فلن تقع فى خطأ ولن تجد نفسك ملاحقاً بالقضايا.

ومع ذلك، فإذا حصلت على معلومات أو بيانات من مصدر آخر ـ من أجل دعم بمفاهيمك أو أفكارك الخاصة ـ فلابد أن تحصل على موافقة كتابية من المؤلف

أن تشرع فى استخدام تلك المعلومات، أو إذا كانت المعلومات مأخوذة عن حلقة دراسية بحثية أو من جريدة متخصصة فيمكنك نسب المعلومات إلى الجهة المختصة عند طرحها خلال خطبتك. على سبيل المثال، "طبقاً لبيانات مؤسسة جالوب...". ويعد منافياً للأخلاق أن تستخدم المواد التى أعدها الآخرون (حتى لو كان من أعدها هو زميل لك) بدون:

- استئذانهم.
- نسب المادة لصاحبها أثناء إلقاء الخطبة.

إننى أتلقى باستمرار مكالمات هاتفية من شركات وزملاء ومؤلفين يطلبون تصريحاً منى لإعادة طبع إحدى مقالاتى، فى مقابل قدر مناسب من المال. وخلال عملى كمتحدث، مررت بالقليل فقط من الحوادث؛ حيث يقوم شخص بنقل مقالاتى كما هى ويحاول نسبها إلى نفسه، وهذا لا يعد أمراً غير أخلاقى فحسب، بل انتهاكاً لقانون حماية حقوق الطبع.

الأداء الإيجابى: كل ما تحتاج أن تعرفه حول انتحال مؤلفات الآخرين

ذكر كتاب جامعة "نورث ويسترن" "*Principles Regarding Academic Integrity*" انتحال مؤلفات الآخرين للطلاب بأنه: "تقديم مادة ، بعضها أو كلها، ليست من أعمال [الكاتب أو المتحدث] دون نسب تلك الأجزاء المنقولة إلى مصدرها الحقيقى". ويأتى الانتحال فى صور عديدة بخلاف الكتابة، مثل الفن، والموسيقى، وشفرات الكمبيوتر، والرياضيات، والأعمال العلمية.

وأقدم لك فيما يلى إرشادات جامعة "نورثويسترن" حول الأسلوب المناسب لنسب الأعمال إلى مصادرها.

إرشادات حول الأسلوب المناسب لنسب الأعمال إلى مصادرها

بينما تعمل على تخطيط خطبتك، ستجمع معلومات من مجموعة كبيرة ومتنوعة من الموضوعات، والأفكار، والمكتشفات التى توصل إليها الأفراد على مدار مئات بل آلاف السنوات. الشىء الذى تنسب إليه الأصالة فى الواقع من خلال مزج أو تعديل أو امتداد مبتكر للمادة المأخوذة عن تلك المعلومات.

وأفضل الأساليب التى تساعد على نسب الأعمال إلى أصحابها هو التنويه؛ حيث تقدم معلومات دقيقة حول المصدر: أى المصدر الذى أخذت عنه هذه المعلومة، واسم المؤلف، وتاريخ النشر. وفى بعض الأحيان يكون من الصعب معرفة ما يجب التنويه عنه. ليس من الضرورى أن يتم التنويه عن المعارف أو الأفكار العامة التى سقطت فى الملكية العامة وأصبحت متوافرة من خلال عدة مصادر. وأحد أمثلة الوثائق التى لا تتطلب التنويه عنها هى قوانين "بيل للحقوق"، حيث يمكنك الرجوع

إليها فى حالة التشكك.

وبينما تتعلم أن تطور من أسلوبك الخاص فى التحدث فقد تميل إلى تقليد أسلوب المتحدث المتخصص المفضل لديك وتنقل عنه بعض الفنيات التى يستخدمها. ويشعر المتحدثون المتخصصون، وأنا من بينهم، بحساسية شديدة تجاه استخدام الآخرين لقصصنا الشخصية خلال المنتديات التى يحاضرون فيها أو الخطب التى يلقونها، لذا حاول أن تعد قصصك الخاصة التى تعكس الرسالة التى تود تقديمها.

- تعلم استخدام الأسلوب المناسب لنسب الأعمال إلى مصادرها الحقيقية؛ حيث يعد ذلك ضرورياً عندما يتسبب شىء ما تقوله أثناء الخطبة فى إصابة المستمعين بالحيرة حول مصدر المادة والسبب وراء ذكرك لها.
- احترم المصدر. وتأكد أن الأسلوب الذى تستخدمه فى نسبة الأعمال يعبر عن تقديرك للمصدر الذى سمح لك باستخدام المعلومات. على سبيل المثال، يمكنك أن تقول للجمهور فى ختام خطبتك: "أود أن أنتهز هذه الفرصة لأشكر "هيرب جونسون" بسبب اهتمامه بمجال الرعاية والطفولة فى المدن الداخلية".

قائمة أفضل عشر نصائح: أكثر الخطب تأثيراً وخلوداً فى التاريخ:

فيما يلى أقدم لك عشر خطب أعتبرها الأكثر تأثيراً وخلوداً فى التاريخ. انتبه، إننى لم أذكر الخطب بالكامل بل مقاطع منها فقط:

1. **خطبة جيتيسبرج.** ألقى هذه الخطبة "إبراهام لينكولن" فى 19 نوفمبر عام 1863. "منذ سبعة وثمانين عاماً مضت أتى آباؤنا إلى هذه القارة وكونوا هذه الأمة الجديدة، وكان تحقيق الحرية هو غايتهم، ومن ثم فقد حملوا على عاتقهم مبدأ المساواة بين الناس". إننى واثق أنكم قد قرأتم هذه الخطبة، وهى واحدة من أفضل الخطب المعروفة فى التاريخ الأمريكى، وقد ألقاها الرئيس السادس عشر أثناء الحرب الأهلية. ويا لتأثير تلك الخطبة المدهش على الرغم من أن مدتها لا تتجاوز الدقيقتين. وعلى مر الزمان أصبحت خطبة "جيتيسبرج" ورسالة الختام التى تحملها ـ "حكومة الشعب بالشعب ومن أجل الشعب" ـ رمزاً لتعريف الديمقراطية.
2. **الحرية أو الموت.** ألقى هذه الخطبة "باتريك هنرى" فى 23 مارس عام 1775. عقب مظاهرة الشاى فى بوسطن فى 16 ديسمبر عام 1773، حينما قام المستوطنون الأمريكيون بإلقاء 342 صندوق شاى كبير فى ميناء بوسطن وأصدر البرلمان البريطانى سلسلة مما أطلق عليها القوانين الصارمة رداً على التمرد فى "ماساشوستس". وجاءت كلمات "هنرى" القوية: "رحمتك يا الله! إننى لا أعرف المسلك الذى سينتهجه الآخرون، ولكن بالنسبة لى: إما أن تمنحنى حريتى أو تمنحنى الموت!". واستطاع بهذه الكلمات التأثير على حكومة "فيرجينيا" لدعم قراراته، وانضمت "فيرجينيا" إلى الثورة الأمريكية.

3. **حق المرأة فى التصويت.** وقد ألقتها "سوزان بى. أنتونى" عام 1873. خلال فترة الثمانينيات من القرن التاسع عشر كانت النساء فى الولايات المتحدة مجردات من كافة الحقوق القانونية، حتى إنه لم يكن يحق لهن المشاركة فى الانتخابات. وألقت "سوزان بى. أنتونى"خطبة عقب إلقاء القبض عليها بتهمة التصويت غير القانونى فى الانتخابات الرئاسية عام 1872. وفرض عليها دفع غرامة مالية قدرها 100 دولار، ولكنها رفضت دفعها. وفى خطبتها قالت: "فى "ويبستر"، و"ويرسستر"، و"بوفير" يعرفون المواطن بأنه شخص يعيش فى الولايات المتحدة ويحق له الانتخاب وتولى المناصب الرسمية. والسؤال الوحيد الذى لم يتم الإجابة عنه حتى الآن هو: هل النساء من هؤلاء الأشخاص؟ ولا أعتقد أن أياً من معارضينا لديه من الشجاعة ليقول إن النساء لسن كذلك. وعندما تكون النساء أشخاصاً فهذا يعنى أنهن مواطنات، ولا يحق لأية ولاية سن أى قانون أو تنفيذ أى قانون قديم من شأنه التقليل من حقوقهن أو حصانتهن. ومن ثم فإن التمييز ضد المرأة فى دستور وقوانين العديد من الولايات يعتبر اليوم باطلاً ولاغياً".

4. وعقب وفاتها فى عام 1906، بعد عقود من العمل الدءوب وافق كل من الحزبين الجمهورى والديموقراطى على منح المرأة حق التصويت.

5. **"لدى حلم".** ألقى هذه الخطبة "مارتن لوثر كينج" فى 28 أغسطس عام 1963. وألقى "كينج" هذه الخطبة المهمة أثناء مسيرة نظمت عام 1963 فى واشنطن بشأن الوظائف والحرية؛ حيث كانت تبعد خطوات عن النصب التذكارى لـ "لينكولن" أمام حشد يبلغ 250 ألف شخص. ومنذ عام 1963أصبحت خطبة كينج "لدى حلم" أشهر الخطب التى ألقيت خلال القرن العشرين. ومن خلال كلماته العميقة والمؤثرة حظى "كينج" بمكانة بارزة باعتباره أحد زعماء الحقوق المدنية. وسأقدم لكم ختام خطبته:

"دعوا أجراس الحرية تدق، فعندما يحدث هذا، عندما نسمح لأجراس الحرية بأن تدق، عندما تدق أجراسها فى كل قرية، عندما تدق فى كل ولاية وكل مدينة، فسوف نعجل بقدوم ذلك اليوم الذى تصفق فيه أيادى السود مع البيض على اختلاف دياناتهم، ويَشْدُون بكلمات الزنوج القدامى: "لقد تحررنا أخيراً! نحمد الله أننا صرنا أحراراً!".

1. **إعلان الحرب.** ألقاها "فرانكلين دى. روزفلت" فى 8 ديسمبر عام 1941. ففى يوم الأحد 7 ديسمبر عام 1941 شنت الطائرات الحربية اليابانية هجمات جوية على ميناء "بيرل هاربر" فى "هاواى" وسط ذهول الأمريكيين. وفى يوم الاثنين 8 ديسمبر وقف الرئيس "روزفلت" أمام الكونجرس، وألقى خطبته من أجل إعلان الحرب على اليابان، وأطلق على اليوم السابق أنه "يوم الخزى والعار، ولن يمحى من ذاكرة التاريخ"، حيث قال: "إننى أطلب من الكونجرس إعلان أن الولايات المتحدة فى حالة حرب مع إمبراطورية اليابان من تاريخ الهجمات اليابانية الوحشية غير المبررة يوم الأحد 7 ديسمبر عام 1941".

2. **"إننا نختار الصعود إلى القمر".** خطبة ألقاها "جون إف. كينيدى" فى 12 سبتمبر عام 1962. خلال خطبة عام 1962 ـ تلك التى ألقيت فى جامعة "ريس" فى "هيوستن" بولاية تكساس ـ أكد الرئيس "جون إف. كينيدى" مجدداً على التزام أمريكا بهبوط الإنسان على سطح القمر نهاية حقبة الستينات. وتحدث الرئيس ـ مستخدماً مصطلحات فلسفية ـ عن الحاجة إلى حل الغموض الذى يحيط بالفضاء، كما دافع أيضاً عن التكاليف الباهظة للبرنامج قائلاً: "حسناً، هناك يقبع الفضاء، وسوف نصعد إليه، هناك ينتظرنا القمر والكواكب، وهناك تنتظرنا آمال جديدة فى المعرفة والسلام، لذا سوف نصعد إليه، ونسأل الله أن يوفقنا فى الوصول إلى أعظم وأصعب وأخطر مكان لم تطأه قدما إنسان من قبل".

3. **"إننى مستعد للموت".** ألقى هذه الخطبة "نيلسون مانديلا" فى 20 أبريل عام 1964. ففى عام 1962 ألقت سلطات الأمن فى جنوب أفريقيا القبض على "مانديلا" بتهمة مناهضته للحكومة البيضاء ونظام التفرقة العنصرية الذى تنتهجه والتمييز السياسى والاقتصادى ضد الأغلبية السوداء. وفى عام 1964 وجهت الحكومة المزيد من الاتهامات إلى "مانديلا"، بما فى ذلك الشغب والخيانة العظمى والتآمر للإطاحة بالحكومة. وهذا جزء من البيان الذى ألقاه "مانديلا" فى افتتاحية دفاعه عن نفسه خلال محاكمته فى أبريل 1964، حيث قال:"طيلة حياتى وهبت نفسى للكفاح من أجل الأفارقة. لقد ناضلت ضد هيمنة البيض على السود، وكنت أحلم بمجتمع مثالى ديموقراطى حر حيث يعيش الجميع معاً فى انسجام، وتتاح للجميع فرص متساوية. إنه المجتمع المثالى الذى آمل أن أحيا حتى يتحقق، لكن إذا استدعى الأمر أن أموت من أجله فأنا مستعد للموت".

4. **"سوف ننتصر".** خطبة ألقاها "ليندون بى. جونسون" فى 15 مارس عام 1965. وخلال هذه الخطبة المؤثرة ـ التى ألقاها أمام الكونجرس ـ استخدم الرئيس "ليندون بى. جونسون" عبارة "سوف ننتصر" التى اقتبسها من القادة الأمريكيين من أصل أفريقى خلال كفاحهم من أجل تحقيق المساواة فى الحقوق. وجاءت هذه الخطبة بعد مرور أسبوع من اندلاع أعمال عنف عنصرية مميتة فى "سيلما" بولاية "ألاباما"؛ حيث هاجمت الشرطة الأمريكيين من أصل أفريقى بينما كانوا يستعدون لمسيرة إلى "مونتجومرى" للاحتجاج على التصويت على التفرقة فى الحقوق. وقد جاء فى هذه الخطبة:"إن ما حدث فى "سيلما" هو جزء من حركة أكبر بكثير تصل إلى كافة قطاعات وولايات أمريكا. إنها نتاج جهود الزنوج الأمريكيين ليضمنوا لأنفسهم التمتع بكل نعم الحياة الأمريكية. وينبغى أن تكون قضيتهم قضيتنا، لأنها لا تخص الزنوج فحسب بل تخصنا جميعاً، فعلينا أن ننتصر على التشريع العقيم الذى يتسم بالتعصب الأعمى والظلم. وسوف ننتصر".

5. **التنحى عن الرئاسة.** خطبة ألقاها "ريتشارد إم. نيكسون" فى 8 أغسطس عام 1974. وهو حدث متفرد ومأساوى ألم بالسياسية الأمريكية، حيث تحدث الرئيس "ريتشارد إم. نيكسون" إلى الشعب من خلال التلفاز فى أغسطس عام 1974 وأعلن قراره بالتنحى عن الرئاسة. وجاء قرار "نيكسون" فى أعقاب تصويت

اللجنة القضائية بمجلس النواب للتصديق على اتهامه بالخيانة. وأثناء التحقيق الذى أجراه مجلس الشيوخ كشف مساعد "نيكسون" أن الرئيس وضع أنظمة تنصت فى المكتب البيضاوى، تقوم بتسجيل معظم المحادثات. وتحت الضغوط الشديدة فى ربيع عام 1974، أذاع "نيكسون" نصوص المحادثات المسجلة بما فيها محادثاته الخاصة. وقد جاء فيها:"لم أكن يوماً ما انهزاميا، ولعل فكرة التنحى قبل انتهاء فترة رئاستى تمقتها كل ذرة من جسدى، ولكن بصفتى الرئيس فلابد أن أضع اهتمامى بأمريكا قبل أى شىء. فأمريكا بحاجة إلى رئيس يعمل بدوام كامل وكونجرس يعمل بدوام كامل، لاسيما فى هذا الوقت، ومع المشاكل التى نواجهها فى الداخل والخارج... لذا، سأستقيل من منصبى الرئاسى، وستسرى هذه الاستقالة اعتباراً من ظهيرة الغد..."

6. الإقرار على تأسيس بطولتى دورى الأبطال الأمريكى لكرة السلة للسيدات وكأس الاتحاد الأمريكى لكرة السلة للسيدات. ألقتها عضو الكونجرس "كورين بروان" فى 17 يونيو عام 1997. وقد ألقت عضو الكونجرس "كورين براون" هذا الخطاب أمام الكونجرس لتطلب منهم التوقيع على مشروع قانون لتأسيس بطولتين لكرة السلة للمحترفات ؛ دورى الأبطال الأمريكى (*ABL*) للسيدات وكأس الاتحاد الأمريكى لكرة السلة للسيدات (*WNBA*)، وجاء فى خطبتها: "إن النجاح الذى حققته الرياضات النسائية أثبت أن أمريكا مستعدة لتأسيس بطولات لكرة السلة للمحترفات. ولقد أعددنا جيلا من اللاعبات الموهوبات اللاتى يقدرن على المنافسة على المستوى الدولى. والآن حان الوقت لكى نبرز هذه الموهبة فى بلدنا. وسوف تفرز هاتان البطولتان نماذج للسيدات الشابات، وتعزز فرصاً أفضل للبطلات الرياضيات، وتعتبر استمراراً لمفهوم المساواة بين الجنسين فى الرياضة...".

عوامل بناء الثقة: الدعابة تصل بك لأبعد مدى

سأقدم لك أفضل عشر طرق فى رأى لتكون مرحاً وقد عرفتها من كتاب الزميل "توم أنطوان"" "*Wake 'Em Up! – How to Use Humor and Other Professional Techniques to Create Alarmingly Good Business Presentations*" وتتلخص هذه الطرق العشر فيما يلى:

1. المفارقة التاريخية. المفارقة التاريخية عبارة عن شخص أو مكان أو شىء يذكر فى غير ترتيبه الزمنى. ومن أمثلة المفارقة التاريخية ؛ تصوير "بول ريفير" يركب دراجة بخارية أو "جورج واشنطن" يجلس أمام جهاز الكمبيوتر. وأينما تستخدم المفارقة التاريخية فأنت بذلك تنشر الدعابة وتجذب انتباه الجميع إلى المثال الذى تضربه أو الرسالة التى تحملها أو المقصد الذى ترمى إليه. وإليك نموذجا به مساحات فارغة يمكنك ملؤها. هل [اسم مشهور قديم]ـــــ إذا قام ـــــ؟ فكل ما عليك القيام به هو إنشاء علاقة بسيطة لتضفى على رسالتك شيئا من الدعابة، ومن ثم تصبح خالدة. على سبيل المثال: هل كان جورج واشنطن سيلقى أمواله فى نهر البوتوماك لو وجد إلى جواره شركاء فى إدارة الاستثمار؟

2. **قصص الجمهور الطريفة.** إن قصص الجمهور الطريفة عبارة عن نكات عفوية غير متوقعة أثناء تقديم العرض. قام الدكتور "جول جودمان" بابتكار هذه القصة الطريفة: أثناء عرضه، ارتفع رنين الهاتف، وعندما أجاب على الهاتف ـ الذى كان مخبأ فى المقرأ ـ فقد تظاهر بأنه يرد على والدته. ويطلق على هذه المزحة "قصة الرنين" إذا دق الهاتف عدة مرات أخرى أثناء البرنامج. من بين القصص الطريفة الفعالة التى استخدمها فى برنامجى هى تدريب الهاتف ومن خلال هذا التدريب أختار اثنين من المشاركين وأطلب منهما الجلوس على مقعدين حيث يولى كل منهما ظهره للآخر.

ويتظاهر أحدهما بأنه يتصل بالشخص الآخر كى يطلب موافقته على إرسال معلومات عن شىء ما، وما لا يعرفه الشخص أن الشخص الذى يتلقى الاتصال لديه تعليمات بعدم الموافقة على أى شىء دون الحصول على إذن من رئيسه فى العمل أولا. وينبغى على الشخص الذى يجرى المكالمة استخدام كافة أساليب البيع والعروض الممكنة لإقناع الشخص الآخر دون أن يغضب. وبينما تدور هذه المحادثة فإننى أطلب من باقى الجمهور تدوين التعبيرات غير اللفظية التى يحملها وجه كل واحد منهما. وعندما تنتهى المحادثة يأخذ الجمهور فى مناقشة لغة جسد كلا المتطوعين. والهدف من وراء هذا التدريب هو التأكيد على أننا نستخدم لغة الجسد عندما نتحدث عبر الهاتف؛ حتى لو كان الشخص الذى نتحدث إليه لا يرانا. ويوضح التدريب أيضاً للجمهور كيف يظلون محترفين ويحتفظون بهدوء أعصابهم ويفهمون كيف يستخدمون لغة الجسد.

3. **ما الذى تتحدث عنه ؟** من بين الحيل الطريفة المفضلة لـ"توم" حيلة تشخيص بحديث غير حقيقى. وأثناء هذا التشخيص يبدأ "توم" عرضه بأن يعتبر نفسه شخصا آخر. ويمكنك أن تبدع فى ابتكار الشخصيات التى تريدها. ويبدأ "توم" حديثه بالتظاهر بأنه يعنى حقاً ما يتحدث عنه، ومن ثم يكون كلامه مصدقاً وموثوقاً به. ولا يكشف عن شخصيته الحقيقية إلا بعد أن يمضى قدماً فى حديثه الذى يربك الجمهور، لأنه يتحدث عن موضوعات لا علاقة لها ببعضها البعض. ويمكنك استخدام هذا الأسلوب عندما ترغب فى تقليل ضغط الجمهور أو ترغب فى إضفاء بعض المرح على خطبتك، كما يمكنك تحديد طول الخطبة التى تنتحل فيها شخصية أخرى بما يتوافق مع طول البرنامج.

4. **الكاريكاتير.** يعد الكاريكاتير واحدا من أكثر أساليب الدعابة المعروفة على مستوى العالم، وسأتعرض معك لثلاث طرق يمكنك استخدامها من أجل الاستعانة بالكاريكاتير فى حديثك:

• أخبر الجمهور عن الكاريكاتير الذى شاهدته.

• اقطع الكاريكاتير من الجريدة واعرضه على الجمهور. واحرص على الحصول على تصريح باستخدامه قبل أن تستخدمه فى برنامجك.

• اخترع كاريكاتيرا بنفسك. على سبيل المثال، عندما أقوم بإلقاء حول خطبة "التغلب على الخوف من التحدث" استخدم كاريكاتيرا يصور متحدثا ملتصقا بأحد الأركان، بينما تظهر على وجهه أمارات الرعب. وهذا الكاريكاتير يصور الفخ الذى

يشعر عملائى بأنهم قد وقعوا فيه عندما يطلب منهم التحدث أمام مجموعة من الناس.

5. **النثر الكوميدى.** غالباً ما تشرح القصيدة القصيرة كل ما ترمى إليه أفضل من ساعات طويلة من الحديث الذى لا معنى له. ويمكن أن تكون القصائد ملهمة ومحفزة وطريفة فى نفس الوقت. كما أنها تضفى الاختلاف على عروضك. وينبغى عليك حفظ النثر الكوميدى الذى تستخدمه بدون أى أخطاء، لأن أى تلعثم قد يقضى على تأثير هذا النثر. فإذا كان طويلاً يمكنك قراءته ولكن الحفظ يأتى بنتائج أفضل. وبالنسبة لى، فإننى عادة لا أستخدم النثر الكوميدى فى عروضى، ولكن عندما أستخدم النثر الكوميدى، فإننى أدرج فيه الجزء الأخير من عرضى كى أترك للجمهور شيء يتذكرونه.

"سيد مادويد" صديق وزميل عزيز علىّ، وهو شاعر محترف ويستخدم النثر الكوميدى فى العديد من خطبه. وإليكم مثالا لنثر كوميدى كتبه "مادويد" عن الخطابة:

"

.

.

.

(" " *www.madwed.com*).

1. **المبالغة.** يمكن أن تكون زيادة مساحة أجزاء من خطبتك أو تقليلها أمرا طريفا يصنع الدعابة. والأمر يشبه رسام الكاريكاتير الذى يبالغ فى تصوير ملامح شخص، بينما تظل تلك الملامح تدل على شخصيته. على سبيل المثال، ألقى "توم" خطبة فى يوم تكريم السكرتيرات فى شركة تأمين كبيرة، وركز على أن السكرتيرات يحملن الكثير من أعباء العمل. وإليك الطريقة التى استخدمها لإضفاء المبالغة على حديثه: "أنتن تجبن على الهاتف بينما يعلو رنين الفاكس، وتقمن بنسخ الورق، وتنظمن كل لوائح الشركة منذ عام 1910". وبهذه الطريقة يمكن أن تفهم أن السكرتيرات ينجزن كل هذه الأشياء التى ذكرت، فهن يقمن بالكثير من الأعمال، لكن بالتأكيد ليس من عام 1910. ولكن هذه المبالغة فى التاريخ تضفى شيئا من المرح على الكلام، بينما تصل الرسالة بأنهن مثقلات بالعمل.

2. **حقائق وإحصائيات مزيفة.** ثمة طريقة أخرى للدعابة هى ذكر إحصائيات مزيفة وكأنها صحيحة؛ فهذا الأمر يتلاعب بالجمهور. ومع ذلك فلابد أن تحمل عباراتك وتعبيرات وجهك ما يدل على أن ما تقوله ليس صحيحاً. فأنت لا ترغب فى ترك جمهورك يغرق فى شكوك حول ما إذا كنت تمزح أم تتحدث بجدية.

على سبيل المثال: يستخدم "توم" هذا الأسلوب لتضمين بعض الإحصائيات

المزيفة فى عرضه على النحو التالى:"تشير دراسة أجراها اتحاد عمال الأنابيب فى آلاسكا إلى أن 97.2 بالمائة من عمال مد الأنابيب يرتدون ملابس ضيقة." وعندما تستخدم إحصائيات مزيفة فاستخدم أرقاما محددة لتضفى المزيد من التأكيد على كلامك.

3. **المرح فى مناسبات التكريم.** إن مناسبة التكريم (مناسبة يتبادل فيها أصدقاء الشخص الذى يتم تكريمه ومعارفه أحاديث قصيرة من المديح والنكات) تتضمن الكثير من المرح، ولكن لابد من أن تحرص على تكريم الشخص الذى تداعبه. ويمكنك إلقاء النكات عن أشياء تبدو غير واقعية بالفعل ويمكنك المبالغة فى الدعابة. أو يمكنك المبالغة فى أشياء عن شخص ما ولكنها صحيحة. وإليكم مثالا لذلك: "إن وظيفة مقدم ومدير البرامج ليست أن يكون حكيماً أو حذقاً بل وظيفته فى الواقع هى أن يبدو مملاً بحيث يبرز باقى المتحدثين عند مقارنتهم به. فإذا نظرتم إلى الشخص الذى نكرمه اليوم فسوف يبدو الأمر كأننا نرتفع إلى أعلى المستويات من الملل".

4. **الاقتباس.** إن استخدام الاقتباس خيار آمن حتى لو لم يكن طريفاً؛ فلا داعى للقلق لأنك ليس من كتب هذا الاقتباس، ولكن يمكن استخدامه للوصول إلى مقصدك. وهناك آلاف الجمل الاستشهادية المتاحة التى يمكن استخدامها من أقوال الآخرين، وكذلك من المعاجم والأدب والجرائد المتخصصة. وإليك بعض الأمثلة:

"اجمع الحقائق أولاً ثم قم بتحريفها كيفما تشاء". مارك توين.

"عندما تصل إلى آخر الحبل اربط العقدة وانتظر". فرانكلين ديلانو روزفيلت.

5. **السخرية من الذات.** تستمد الدعابة أو السخرية من الذات قوتها من التركيز على نقاط ضعفك. والناس الذين يتمتعون بالقدرة على السخرية من أنفسهم يعتبرون أكثر أمناً وثقة بأنفسهم، ويعتبرون أقوياء ومحبوبين. وخلال هذا النوع من الدعابة لا تحبذ المبالغة، لأنك إذا أفرطت فى السخرية من نفسك فستبدو كمتشائم يقلل من قيمة نفسه. ويمكنك اغتنام الفرصة لتهذيب نفسك والسخرية من أخطائك، فهذه واحدة من أقوى أدواتك، لأنها تربطك بالجمهور وتعد طريقة جيدة لإظهار قوتك.

وبالنسبة لى، فخلال المنتديات التى أقيمها أتحدث عن عاداتى السيئة فى التحدث، ومن أجل المزيد من التوضيح قد أستخدم المبالغة فى الإيماءات فيبدو حديثى طريفاً ولكن نبرة الصوت المنخفضة تضفى عليه المزيد من الواقعية. على سبيل المثال: إننى معتاد على الارتفاع والانخفاض على كاحلى، وبينما أخبر الجمهور عن هذا السلوك أعلو وأنخفض على كاحلى وأتأرجح من جانب إلى آخر وغالباً ما ينتهى الأمر بالجمهور بالضحك، وهذا يقول لهم إننى لا أخشى السخرية من نفسى.

أنواع الخطب: الخبرية

فى اليوم الثالث ناقشت الأنواع المختلفة للخطب: الخبرية والتوضيحية والمقنعة

والاحتفالية والمرتجلة. وبدءاَ من هذا الفصل والفصول التالية، سأقدم لك نموذجا لخطبة حتى تتذوق نكهة الخطب المختلفة وتتعلم كيف تفرق بينها. ومن خلال هذا الفصل سأشاركك جزءا من خطبة خبرية ألقيتها على الجمهور لأقدم لهم معلومات حول موضوع محدد.

عندما كنت لا أزال أعمل مهندسا فى مجال المواد النووية ألقيت خطبة ـ "الطاقة النووية وطريقة عملها" ـ على طلاب مادة العلوم بالمدرسة الثانوية الذين يدرسون الطاقة النووية، جاء فيها:

"

.

.

.

.

.

.

وربما تتساءل عن سبب اختيارى لخطبة تتعلق بعملى السابق. عندما تكون متحدثا متخصصا فإنه يمكن أن يطلب منك تقديم عرض حول موضوعات تقنية معقدة. وقد نجحت هذه الخطبة لأننى استخدمت مصطلحات بسيطة، وحاولت شرح الانشطار النووى باستخدام المتشابهات، وعرضت أمثلة من العالم الواقعى يستطيع الطلاب ربطها بالموضوع.

نصيحة اليوم

عندما تكون جادا بشأن الطريقة التى تتبعها من أجل تحسين مهاراتك الخطابية وتقديم العروض فربما تحتاج إلى تدريب متخصص. ويمكن لمدرب جيد أن يقدم لك تقييما موضوعيا حول المستوى الذى وصلت إليه قدراتك فى الخطابة، ويساعدك على تشكيل خطتك لتصل إلى أهدافك. ولا توجد حلول سريعة، لكن يمكنك التحسن سريعاً، وربما تنجح فى هذا خلال بضعة أسابيع إذا عملت بجد فى الاتجاه الملائم.

ويمكن لمدرب الخطابة أن يقيمك شخصياً أو بمساعدة الفيديو أو شرائط التسجيل؛ حيث يتم مراجعة الشريط. ويكتمل التقييم بتحليل نقاط القوة وكذلك النقاط التى تحتاج إلى تحسين. وإذا كنت تبحث عن مدرب للخطابة فيمكنك العثور عليه من خلال دليل الهاتف أو من خلال الإنترنت. وعندما تتحدث إلى المدربين ـ سواء عن طريق الهاتف أم شخصياً ـ فكن صريحاً، واطلب من المدرب قائمة

بالعملاء الذين يعمل معهم وتقارير هؤلاء العملاء. واسأله عن عدد سنوات خبرته فى مجال التدريب، واسأله كذلك عما إذا كان قد نشرت له كتب، أو شرائط فيديو، أو شرائط تسجيل. وبعد جمع كافة المعلومات فكر فى هذه الحقائق واختر المدرب الذى سينجح معك.

* * *

فى اليوم السابع سوف أناقش كيفية التعامل مع الأحداث الطارئة التى تسبب بعض المشكلات للمتحدث، وسوف أخبرك ببعض الأحداث الطارئة التى حدثت لى خلال عملى كمتحدث.

اليوم 7

توقع الأشياء غير المتوقعة

تأتى عليك أوقات تنخرط فيها قلباً وقالباً فى إعداد عرضك، وتمضى ساعات ـ إن لم تكن أيام ـ فى التأكد من أنك راجعت كل مذكراتك والمساعدات البصرية، والإيماءات التى ستستخدمها، وتأكدت من حجز القاعة التى ستقدم عرضك بداخلها. ومع ذلك، فعندما تصل إلى المكان فسوف تكتشف مشكلة ما فى القاعة، أو فى الأجهزة، أو فى كليهما.

لذا، فإن هذا الفصل يركز على الاستعداد لكل ما هو غير متوقع؛ كأن تسقط الشرائح التى أعددتها فى مستنقع ماء، أو تكتشف أنك نسيت كل شىء بينما تسير نحو المقرأ. وسأقدم لك من خلال هذا الفصل نصائح يمكنك استخدامها عندما تجد نفسك فى ورطة.

علاوة على ذلك، سوف أخبرك بالأسرار التى يستخدمها المتحدثون المتخصصون والمدربون ومقدمو برامج التسلية للخروج من أى مأزق. وستنجح هذا الأفكار والمقترحات فى حالة واحدة؛ ألا وهى إعدادها مسبقاً والتدرب على كيفية التعامل معها. وكلما تمكنت من توقع المشاكل مسبقاً تمكنت من الاستعداد جيداً لحدوثها. وصدقنى سيأتى عليك الوقت الذى تتعرض فيه لمشكلة ما قبل تقديم العرض، أو أثناءه.

وتدفع هذه المواقف المتحدث إلى القلق والعصبية وفقد الثقة بالنفس، ولكن إذا تقبلت حقيقة أن هذه المشاكل يمكن أن تقع فأنت بذلك تعد نفسك الإعداد الجيد لكل ما هو غير متوقع.

كيفية الاستعداد لما هو غير متوقع

يعتقد بعض المتحدثين من غير المحترفين أن عروضهم لابد أن تكون متميزة وإلا سيفقدون احترام الجمهور لهم. ولكن هذا الاعتقاد أبعد ما يكون عن الحقيقة؛ لأن الجمهور بطبيعته **يريد** لك النجاح، وهو على استعداد لمساعدتك على تحقيق هذا.

والآن لنلقِ نظرة على بعض المشاكل التقليدية التى يتعرض لها بعض المتحدثين المتخصصين (وأنا من بينهم). على سبيل المثال: مشاكل مكبرات الصوت وأنظمة الصوتيات والعارض الضوئى، وعارضات الشرائح أو الأجهزة الأخرى. بالإضافة إلى ذلك سأتناول مواقف من الحياة الواقعية، تعرض لها بعض المتحدثين المتخصصين، وسأقدم حلولاً لمنع حدوث مثل هذه المواقف، أو على الأقل الحد من حدوثها.

مشاكل مكبرات الصوت

يستخدم المتحدثون اليوم أنواعا مختلفة من مكبرات الصوت، ويتدرب كل واحد منهم على طريقة استخدامها. على سبيل المثال: يختلف التحدث فى مكبر الصوت وأنت تحمله عن التحدث فيه وهو مثبت على المقرأ.

- **المشكلة رقم 1.** يتعطل مكبر الصوت فى منتصف العرض.

الحل. فى حالة تعطل مكبر الصوت فى منتصف العرض وليس لديك بديل؛ أطفئ مكبر الصوت واعتذر للجمهور، ثم توجه إلى حيث يجلسون، ومن ثم يمكنهم سماع صوتك، وارفع صوتك بحيث يسمعه الجالسون فى آخر القاعة. وعندما تصل إلى نقطة من خطبتك يمكنك التوقف عندها فتوقف وابحث عن مكبر صوت بديل.

- **المشكلة رقم 2.** مشاكل تداخل الصوت، وهى تتضمن مشكلة الضوضاء، أى الصوت الذى تسببه عندما تنطق بأحرف الشفاه.

الحل. أبعد فاك عن مكبر الصوت وأنت تنطق هذه الكلمات، وابتعد برأسك قليلاً. وإذا كنت تستخدم مكبر صوت لاسلكياً فإنه يمكنك ضبطه بتحريكه إلى موضع قريب منك.

المساعدات البصرية / مشاكل وسائل الإعلام

كلما زاد عدد المساعدات البصرية التى تستخدمها فى عرضك زاد احتمال التعرض للمشاكل. لذا فمن المهم تخصيص جزء من وقتك لضبط الأجهزة والتأكد من أنها تعمل.

- **المشكلة رقم 1.** سقطت منك بطاقات الملاحظات بدون قصد، وبالطبع اختلط ترتيبها.

الحل. تأكد من ترقيم البطاقات، ومن ثم سوف تتمكن من ترتيبها بسرعة فى مكانها الصحيح إذا سقطت من يدك. وحاول القيام بهذا دون لفت الانتباه إلى بطاقات الملاحظات. كذلك لا تستخدم الكثير من الملاحظات لكى لا تضطر إلى حمل الكثير من البطاقات.

- **المشكلة رقم 2.** توقفت الأجهزة عن العمل فى وقت واحد.

الحل. إذا لم تتمكن من تحديد المشكلة بسرعة وإصلاحها فتابع تقديم عرضك دون استخدام المساعدات البصرية، ولا تدع الجمهور ينتظر حتى إصلاح المشكلة. وإذا كنت فى حاجة ماسة إلى المساعدات البصرية فخذ استراحة قصيرة حتى يتم إصلاح العطل.

- **المشكلة رقم 3.** تعرض جهاز عرض الشرائح إلى مشكلة.

الحل. أطفئ عارض الشرائح قبل أن تحاول إخراج الشريحة المحشورة لأن الشرائح عادة ما تعلق إذا لم تكن موضوعة جيداً على الجهاز. ويمكنك استخدام ملقاط.

- **المشكلة رقم 4.** احتراق مصباح العارض الضوئى. وهذا أكثر مشاكله شيوعاً.

الحل. احتفظ دائماً بمصباح إضافى. وتحتوى بعض أنواع أجهزة العرض الضوئى

الجيدة على مصباح إضافى. وكل ما عليك القيام به هو تحريك مؤشر الاختيار إلى المصباح الإضافى. على أن ذلك لن ينفع إلا إذا كان المصباح الإضافى مازال يعمل ولم يحترق أيضاً، بعد أن استخدمه آخر شخص. وهذا الأمر يتكرر كثيراً! لذا، تأكد من وجود مصباح إضافى؛ مصباح يعمل، وتعلم طريقة تبديله.
: تذكر أن المصباح الموضوع فى العارض الضوئى قد يكون مازال ساخناً فانتبه حتى لا تحرق يدك بينما تغير المصباح.
فى البداية قم بفصل قابس العارض الضوئى، واستخدم أية أداة أو قطعة قماش لفك المصباح القديم وتبديله بالجديد. ولأن هذا الأمر قد يستغرق بضع دقائق، أقترح عليك طلب فترة استراحة، ومن ثم تمنح نفسك الوقت لتغيير المصباح دون أن يشاهد الحضور محاولاتك لتغيير المصباح، وكم ستسعد بالقيام بهذا. وكل نوع من أنواع العارضات الضوئية متفرد فى ذاته ومن ثم تختلف الإجراءات المتبعة فى تغيير المصباح. وإذا انتهى بك الحال إلى تغيير المصباح فتأكد من أن المسئولين بالفندق قد غيروا المصباح الإضافى حتى لا يتعرض المستخدم التالى لأية مفاجآت.

إضاءة القاعة

قد تحتاج فى أحيان كثيرة إلى زيادة الإضاءة ـ فى القاعة التى تتحدث فيها ـ أو تقليلها. لذا من الضرورى أن تعرف كيف تضبط الإضاءة وتتحكم فيها.

• **المشكلة رقم 1.** لا يوجد مفتاح للتحكم فى إضاءة حاملة المصابيح الجانبية المعلقة على الجدار؛ حيث تعكس إضاءة قوية بالقاعة.
الحل. لقد مررت بهذه التجربة من قبل وينتهى بى الأمر فى النهاية إلى فك المصباح كى أطفئه. وقد يكون سبب المشكلة هو مصباح أو اثنين فقط، لذا عليك التأكد من هذه التفاصيل أثناء فترة التجهيزات.

مشاكل المنصة

قد يكون من الضرورى فى بعض الأحيان أن تتحدث من فوق منصة مرتفعة أو خشبة مسرح. وطالما أن المنصة تكون مؤقتة ـ أى مجهزة من أجل الحدث فقط ـ فمن المهم لسلامتك الشخصية أن تتأكد من أن المنصة مثبتة جيداً.

• **المشكلة رقم 1.** المنصة غير مستقرة.
الحل. سر فوق المنصة بالكامل لتتأكد من ثباتها. كذلك اختبر مقدار الضوضاء الصادرة عن المنصة عندما تتحرك فوقها. وتأكد أيضاً من قوة السلم الذى ستصعد عليه للوصول إلى المنصة المرتفعة وتأكد من ثباته.

عوامل بناء الثقة: إذابة الجليد

من النادر أن يحاول المتحدث إذابة الجليد عند إلقاء خطبة مهمة ولكن معظمكم قد حضر دورات تدريبية أو منتديات وشاركتكم فى لعبة إذابة الجليد قبل بدء

البرنامج. ومعظم تلك المحاولات لإذابة الجليد تهدف إلى تشجيع المشاركين على التفاعل مع بعضهم البعض. وهذا الأمر له أهمية خاصة فى البرامج التدريبية التى تعقد ليوم أو عدة أيام.

ويستخدم أسلوب إذابة الجليد للتأكيد على نقطة بعينها أو من أجل المرح فحسب. وإليك بعض أساليب إذابة الجليد المفضلة لدى.

التعارف

الهدف: حث المشاركين الجدد فى البرنامج على التعارف فيما بينهم وكذلك إضفاء جو من الصداقة بين المشاركين.

المواد المطلوبة. بطاقات أسماء فارغة.

الوقت المطلوب تقريباً. وقت مفتوح وفقاً لحجم المجموعة. وأقصى مدة زمنية مسموحة هى خمس دقائق.

الإجراء. أعط كل واحد من المشاركين بطاقة اسم فارغة، واطلب من كل ضيف كتابة اسمه أو لقبه، وكذلك اطلب من كل ضيف كتابة قائمة من خمس كلمات أو عبارات مختصرة عن نفسه، يمكن استخدامها لبدء المحادثة (محل الإقامة والهوايات والأطفال وغيرها) والآن لنلقِ نظرة على الطريقة التى ستقرأ بها بطاقتى.

الاسم :" لينى"

1. مقيم فى "كونيكتيكت"
2. خطيب محترف
3. موسيقى شبه محترف
4. متزوج منذ 25 عاماً
5. لى طفلان

وبعد منح المشاركين خمس دقائق لاستكمال كتابة البطاقات اطلب منهم التجمع فى مجموعتين أو ثلاث، وبعد عدة دقائق اطلب منهم "تبادل البطاقات" كى تشجع الجميع على التقاء أكبر عدد ممكن من الناس.

أسئلة المناقشة

إليك قائمة بالأسئلة التى يمكنك طرحها على الحضور بمجرد أن يتعارفوا على بعضهم البعض.

1. هل يفيدك هذا التدريب فى التعرف على أشخاص آخرين فى جلسة التدريب؟
2. ما نوع المعلومات التى كان لها التأثير الأكبر عليك؟
3. ما هو شعورك تجاه اشتراكك مع هذه المجموعة؟

التعارف مرة أخرى

لا بأس من منح المشاركين فى ورشة العمل فرصا أخرى للتعارف.

الهدف. السماح للمشاركين بتوثيق عرى التعارف فيما بينهم من خلال تدريب تخطيطى.
المادة المطلوبة: بطاقات أسماء فارغة.
الوقت المطلوب تقريباً: ما بين خمس عشرة دقيقة إلى عشرين دقيقة، وفقاً لحجم المجموعة.
الإجراء: فى الجلسة الافتتاحية التى تلتقى خلالها المجموعة، أعط كل واحد بطاقة اسم فارغة، واطلب من كل واحد منهم ملء هذه البنود بإجابات تتكون من خمس إلى عشر كلمات.
اسمى ______.
لدىّ سؤال عن ______.
يمكننى الإجابة عن أسئلة تدور حول ______.

بعد بضع دقائق من تشجيع المشاركين على البحث بين الحضور عمن يجيب على الأسئلة أو يطرح أسئلة، امنح المشاركين من عشر دقائق إلى خمس عشرة دقيقة للاختلاط.

التمويه من أجل الرحيل

ثمة أسلوب آخر لإذابة الجليد يمكنك استخدامه فى المؤتمرات الكبيرة عندما لا تتاح لك الفرصة لإجراء استبيان للجمهور قبل المؤتمر. وهذا يسمح للمشاركين الذين اكتشفوا أنهم قد دلفوا إلى القاعة عن طريق الخطأ بالمغادرة دون حرج.

الهدف: ضمان اختيار المشاركين للمكان الصحيح خلال المؤتمرات الكبيرة، ومن أجل إتاحة الفرصة للحضور للتعارف فيما بينهم بسرعة.
المادة المستخدمة: لا شىء.
الوقت المطلوب تقريباً: خمس دقائق.
الإجراء: خلال المؤتمرات الكبيرة لا يتم دائماً تقديم وصف دقيق للفرد لما سيتناوله المتحدث أو يغطيه محتوى الجلسات. لذا، فما إن تبدأ الجلسة فقد يكتشف الحضور أن ما تتناوله الجلسة ليس ما يدور بخلدهم، ومن ثم يرغبون فى المغادرة، لذا فإن عملية إذابة الجليد تساعد فى مثل هذا الموقف.

فى بداية الجلسة قم بصياغة ووصف محتواها فى كتيب البرنامج، بما فى ذلك الأهداف والموضوعات التى يغطيها البرنامج بكل دقة. ويمكنك أن تقول للحضور: "ربما يكون من بيننا الآن بعض الأشخاص الذين أدركوا أن هذه الجلسة لا تغطى ما يريدون، وربما يشعرون بالحرج من المغادرة أو يشعرون بعدم الارتياح، لذا سننهض جميعاً ونلتقى بعض الناس، وألئك الذين يرغبون فى المغادرة يمكنهم القيام بهذا بسهولة". ثم اسمح للمجموعة بالتعارف لمدة دقيقتين إلى ثلاث دقائق.

وتوجد مئات بل آلاف الأفكار التى يمكن استخدامها فى المنتديات لإذابة الجليد. وأفضل مصدر للحصول على تلك الأفكار هى سلسلة الكتب التى كتبها "إدوارد إى. سكانل":

- "*Games Trainers Play*" (ماكجرو ـ هيل، 1989)
- "*Still More Games Trainers Play*" (ماكجرو ـ هيل، 1991)
- "*More Games Trainers Play*" (ماكجرو ـ هيل، 1993)
- "*Even Still More Games Trainers Play*" (ماكجرو ـ هيل، 1994)

نصائح الخبراء: كيفية التعرف على لحظة تلقائية والاستفادة منها

التلقائية هى أساس النجاح فى العروض التى تقدمها، حيث تلعب دوراً مهماً فى إثبات مصداقيتك، فإذا لم تستفد بالفرصة التلقائية فسوف تفقد فرصة التواصل مع الجمهور. ويقول "تونى جيرى" مؤلف كتاب "*Inspire Any Audience*" إن أية مزحة يلقيها أحد الحاضرين، أو أى خبر يشغل الاهتمام أو حتى أى خطأ تقع فيه، يعد لحظات تلقائية عليك اغتنامها لتكسب احترام الجمهور وتقوى مصداقيتك.

والطريف فى التلقائية هى أن تكون تلقائيا، لكن يجب أن تكون مستعداً لهذه اللحظات. قال "مارك توين" ذات مرة:"ربما تستغرق حوالى ستة أسابيع كى تقوم بإعداد تعليق واحد جيد". فالتلقائية حقيقة تحتاج إلى إعداد، وينبغى أن تفسح مساحة للاستجابة للأمور غير المتوقعة فى عرضك. على سبيل المثال: لا تخش أن تسلك طريقا آخر بعيداً عن عرضك كى يوصلك إلى الاتجاه المنشود الذى فتحه أمامك سؤال من أحد الحاضرين.

ومن بين الأمثلة التى تدل علىَّ استفادتى من اللحظات التلقائية قد حدث عندما كان على التحدث بالقرب من المطار فى "بوكبسى"، بولاية نيو يورك، حيث كنت أتحدث عن الضوضاء الشديدة، وكيف أنها تتسبب فى تشتيت الانتباه. وبينما كنت أناقش الأنواع المتعددة للمشتتات حلقت فوق الفندق طائرة نفاثة بالضوضاء المعتادة التى تسببها، وأخذت الضوضاء تشتد، وفى الحقيقة اضطررت إلى التوقف عن الحديث، وبعد أن مرت الطائرة التفتُ إلى الجمهور قائلاً: "هل تعلمون المبلغ الذى دفعته للطيار كى يفعل هذه الضوضاء؟ كم أحب أن يمنحنى الناس الأدلة فى الوقت المناسب". وبالطبع دخل الجمهور فى نوبة ضحك هستيرية، وتمكنت من توصيل مقصدى إليهم.

التخلص من الأخطاء: الأخطاء الكبيرة وكيفية تخلص المتحدثين منها

خلال الفصول السابقة ناقشت الأساليب المختلفة التى يمكنك استخدامها لتوصيل الخطبة وأهمية الإعداد الجيد لها. وعلى الرغم من أنك قد تنتهى من هذين الموضوعين، إلا أنك قد تجد نفسك يوماً ما وقد محى كل شىء من عقلك، ونسيت إحضار دفتر الملاحظات، أو أنك تواجه أى مشكلة أخرى. إليك بعض الأمثلة والقصص لأحداث حقيقية جمعتها من خلال عضويتى فى الجمعية القومية للخطباء، والطريقة التى تعامل بها بعض المتحدثين المتخصصين فى مثل تلك المواقف.

قطع كلامك فى منتصف الحديث

توجد ثلاثة أسباب لقطع كلامك:

- ليست لديك أهداف واضحة.
- لست مستعدا جيداً.
- طرح عليك سؤال لا صلة له بالموضوع.

:

تكون أهدافك واضحة فى حالة ما إذا:

- حددت رسالتك بكل دقة.
- أعددت الفكرة التى تدعم رسالتك.
- بسطت عرضك فى ثلاث إلى أربع نقاط أساسية من شأنها أن تدعم رسالتك.
- قمت "بحيلة" بسيطة لمساعدة جمهورك على متابعة رسالتك.
- التدريب، ثم التدريب، ثم التدريب.

إليك استجابات المتحدثين الناجحين عندما يطرح عليهم الجمهور أسئلة لا علاقة لها بالموضوع:

1. الإجابة على السؤال باختصار مع احترامك للجمهور وتعاطفك معه. وتذكر أن جمهورك هم عملاؤك، لذا عامل الحضور باهتمام.
2. اربط بسرعة بين السؤال الذى يبدو بعيداً عن الموضوع بموضوع الخطبة الأصلى.

وعندما تتعرض للمقاطعة فتأكد من مقدار الوقت المتبقى لعرضك. وإذا كان من المقرر أخذ فترة استراحة فاستغل الوقت لمراجعة عرضك وقرر ما يمكنك اختصاره، أو تجاوز فترة الاستراحة، أو خذ استراحة قصيرة من أجل لم شتات نفسك، وبالتالى سوف توفر الوقت.

(هذه النصيحة تقدمها "ليلى والترز" مؤلفة كتاب "*Secrets of Succeful Speakers*"، ماكجرو ـ هيل، 1993).

تعرف على محاورك قبل أن تقص قصتك

على سبيل المثال أتيحت لى الفرصة لحضور عرض لـ "جيف ديوار"، كان يلقيه فى مقر مؤسسة لوكهيد فى لوس أنجلوس، حيث كان يقدم عرضه الشهير "ماذا يعنى لك تحقيق الجودة بمقدار 99.9). وقد قدم العديد من التساؤلات، مثل كم عدد المرات التى نشرب فيها ماء ملوثا، وكيف يعمل القلب السليم بكفاءة، وغيرها، ثم تابع قائلاً إنه لو كان لهذه التساؤلات أن تعمل بدرجة جودة 99.9 فهذا يعنى على سبيل المثال "أنك ستشرب كوب ماء غير آمن لمدة أسبوع كل شهر"، "وأن عدد ضربات قلبك سوف يقل اثنين وثلاثين ألف ضربة كل عام"، "وأن اثنين وعشرين

ألف شيك سوف يتم صرفها من حساب بنكى خطأ كل يوم"، وهكذا. وفى العادة ينال هذا الجزء من عرضه نجاحاً كبيراً، ولكن فى هذا اليوم فى لوكهيد هبطت إثارته؛ فعقب العرض قال أحد الحاضرين لـ "جيف": "يبدو من المؤكد أن الجميع ينقلون من إحصائيات 99.9 بالمائة هذه".

ابتلع "جيف" كبرياءه، وقال "حقاً؟ وأين سمعت هذه الإحصائيات من قبل؟".

فقال:"سمعتها من المتحدث الذى حاضر هذا الصباح، فقد قال نفس الإحصائيات"

بالطبع هذا ليس طريفاً.

- راقب الجمهور واشعر به، فإذا لاحظت أنهم ينظرون إلى بعضهم فهذا يعنى أن هناك شيئا ما خطأ.
- توقف فجأة وحافظ على الحالة المزاجية التى تريدها من خلال نبرة صوتك وسلوكياتك، واسألهم: "هل سمعتم هذا من قبل؟".
- دع الجمهور يخبرك، وحول الحوار إلى لحظات مشاركة جماعية. وشجع الجمهور على إخبارك بما قاله المتحدث السابق ثم اجعلهم يربطون ما سمعوه بما تعلموه.
- لا تقل أى شىء عن استخدام المتحدث السابق لمادتك سوى بعبارات من الإطراء والثناء.

نصيحة حول طريقة توجهك للمقرأ

حتى لو كنت تعتقد أنك تسير بالطريقة الملائمة فإن عقلك قد يكون مشغولاً بالتفكير فى العرض، وبالتالى قد تتعثر.

قبل أن تنهض وتتوجه إلى المقرأ، قم بما يلى:

- خذ نفساً عميقاً.
- انهض وسر.
- سر ببطء، لأن الأدرينالين يتدفق إلى جميع أجهزة جسمك، وعلى الرغم من أنك تشعر وكأنك تزحف إلى المقرأ فإن جمهورك يرونك تنطلق مسرعاً فى مشهد جميل.

فى البداية وقبل أى شىء، اعلم أن الجمهور لا يأبه بتعثرك، ومع ذلك سينتبهون لو أصابك أذى، أو إذا جادلت بشأن هذا الموقف.

- قم بتقديم ملاحظة طريفة حول تعثرك، وهذا سيهيئ لك المسرح من أجل

تقديم العرض، فالجمهور يحبونك عندما تعلن عن أخطائك، خاصة إذا كنت قادراً على السخرية من نفسك ومن أخطائك.

وإليك قائمة بالتعليقات المرحة التى يمكنك استخدامها للتغلب على المواقف الحرجة:

- أنا أيضاً أقوم بخدع سحرية.
- لقد استغرقت عدة سنوات فى المدرسة لتعلم هذه الحركة.
- أنا المتحدث الوحيد الذى يسقط فوق عدة درجات من السلم.
- هل يوجد هنا طبيب؟
- ضاعت كل النقود التى أنفقتها فى متجر "آرثر مورى".
- اعتدت أن أكون متواضعاً عندما أسقط.
- إننى أسقط من ارتفاع بوصة.

(من كتاب "*One-Liners for Disasters*" لـ "توم أنطوان"، مؤسسة آنكور للنشر1993).

نموذج لخطبة: الخطبة الاحتفالية

الخطبة الاحتفالية ـ التى أطلق عليها أيضاً "الخطبة الاستشهادية" ـ تلقى من أجل تكريم شخص أو مؤسسة مقابل إنجاز قدمه. على سبيل المثال ألقيت الخطبة التالية "قول الوداع" أثناء عاصفة ثلجية عصفت منذ أربع سنوات. وكنت أكرم زميلا لى بمناسبة تقاعده.

وكانت هذه الخطبة فعالة لأننى أضفيت عليها روح الدعابة وتناولت إنجازات "توم" وما كان يفعله للشركة.

نصيحة اليوم

من بين القواعد المهمة التى عليك اتباعها اليوم أثناء إلقاء خطبتك هى عدم تغيير جدول برنامجك المعتاد تغييراً جذرياً. وعليك أن تتمتع بقدر كبير من الراحة فى الليلة التى تسبق العرض، وعندما تستيقظ فى اليوم التالى فتناول إفطاراً مغذياً متوازناً، فالإفطار الصحى يمنحك الطاقة الذهنية والبدنية التى تحتاجها أثناء تقديم الخطبة. فمن المحتمل جداً أنك ستكون عصبياً، وبالتالى فإن العصبية تحتاج إلى

طاقة. وأفضل طعام يمكنك تناوله هو خلطات الحبوب، والفاكهة، والخبز والفطائر والعصير. ولا تتناول وجبة دسمة مثل اللحم والبيض.

فى اليوم الثامن سأناقش فنيات خاصة سوف تساعدك على صقل مهارات التحدث لديك.

اليوم 8

فنيات خاصة

سأناقش من خلال هذا الفصل مجموعة متنوعة من الفنيات الخاصة التى من شأنها أن تساعد على تطوير مهارات التحدث وصقلها. كذلك سأزودك بنظرة متعمقة للفنيات التى أستخدمها ويستخدمها المتحدثون المحترفون. وبنهاية هذا الفصل ستكون قد تعرفت على كيفية تطبيق هذه الأفكار والنصائح على العروض التى تقدمها. وقبل أن ننتقل إلى درس اليوم، عليك تذكر أمرين: الأول أن السر هو المداومة على استخدام هذه الفنيات، والثانى: الخطابة تعد مهارة مكتسبة، وما تقوم به قبل تقديم العرض هو الذى يحدد نجاحك.

ولكى تتمكن من استخدام هذه الفنيات الخاصة فسوف تحتاج إلى مراجعة لغة الجسد والحركات والإيماءات ونبرة الصوت والأداء العام.

تصوير نفسك بالفيديو

سأقدم لك خطة عامة لكل الموضوعات المختلفة المتعلقة بإلقاء الخطب؛ حيث يمكنك تحديد فعاليتها من خلال تحليل مكون من أربع خطوات. فى بعض الأحيان قد تميل إلى استخدام كافة فنيات الفيديو ـ وفى أحيان أخرى ستستخدم واحدة أو اثنتين فقط منها. وما إن تألف هذه العملية فسوف يمكنك أن تستعين برأيك الخاص وفقاً لموقف الخطبة. فيما يلى أستعرض معك قائمة بالعناصر التى ينبغى التركيز عليها أثناء مراجعة تسجيل الفيديو:

- وضعية الجسم
- الإيماءات
- حركة الجسم
- تعبيرات الوجه
- التواصل بالعين
- الصوت

تذكر أن الخطوة الأولى على طريق التخلص من أساليبك أو لغتك السيئة هى أن تكون مفهوما دقيقا حول لغة جسدك وصوتك. لذا، اجلس ومعك دفتر مذكرات، ودون كل ما تلاحظه فيما يتعلق بلغة الجسد والصوت على شريط الفيديو.

- **المراجعة رقم 1.** راجع شريط الفيديو دون أن تحاول البحث عن عادات بعينها، واستمع فحسب إلى العرض وكأنك تسمعه للمرة الأولى، وقيم **التأثير العام** الذى خبرته من خلال مشاهدة الشريط. وأثناء المراجعة المبدئية تظاهر بأنك أحد أفراد الجمهور، وقيم ردود أفعالك تجاه العرض، وحاول الانفصال عن واقع أنك تشاهد نفسك، لكن بالطبع سيكون ذلك أمرا عسيرا. وإليك بعض

الأسئلة التى يمكنك طرحها على نفسك أثناء المراجعة:
1. هل أعجبنى العرض؟
2. هل كان مليئاً بالمعلومات أم كان مسلياً؟
3. هل أنصح شخصا آخر بمشاهدة هذا الفيديو؟

• **المراجعة رقم 2.** أغلق الصوت وانظر إلى فحسب. ثم دون ملاحظاتك حول ما شاهدت. وقم بعمل قائمتين ضع فى إحداهما ما أعجبك، وفى الأخرى ما لم يعجبك. ولا تقلق إذا وجدت أن قائمة الأخطاء طويلة، لأنك فى كل مرة تقدم عرضا سوف يتحسن أداؤك. ويمكنك التركيز على ما يلى:
1. ماذا تفعل بيديك؟
2. ما هى تعبيرات وجهك؟
3. ماذا تفعل بجسمك؟
4. هل تتحرك فى كل مكان؟ أم تقف ثابتا بلا حركة؟
5. هل وجدت شيئا من عاداتك يسبب التشتت أو الضيق؟
6. هل تبدو حركاتك حيوية بالقدر الكافى؟

• **المراجعة رقم 3.** أغلق الصورة أو أدر ظهرك للتلفاز لكى لا ترى نفسك، واستمع إلى صوتك فحسب. فالعديد من الناس لم يستمعوا إلى تسجيل لأصواتهم من قبل إلا على جهاز الرد الآلى. وعليك الاعتياد على الاستماع إلى صوتك. ولعل رد الفعل الأول الذى تلقيته من معظم الناس الذين استمعوا إلى أنفسهم للمرة الأولى كان "يبدو وكأنه ليس صوتي!" ما حدث هو أنك عندما استمعت إلى صوتك للمرة الأولى لم تكن تسمعه من "داخل" رأسك. وبينما تستمع إلى صوتك ركز على ما يلى:
1. ما الذى يعجبك فى صوتك وما الذى لا يعجبك؟
2. كيف كانت سرعتك فى التحدث؟ هل كنت سريعاً للغاية، أم بطيئاً للغاية؟
3. كيف كانت نبرة صوتك؟
4. ماذا كانت طبقة صوتك؟ هل كانت مرتفعة للغاية أم كانت منخفضة للغاية؟

• **المراجعة رقم 4.** بعد أن تفرغ من قائمة المميزات والعيوب، اطلب من واحد أو اثنين من أفراد أسرتك أن يشاهد الشريط وراقب انطباعه الأول. ثم اطلب منه تدوين ملاحظاته، وعندما ينتهى الشريط قارن بين ملاحظاته وملاحظاتك، واحتفظ بهذه الملاحظات، وناقش النقاط السلبية كل على حدة. وتذكر النقاط الإيجابية!

وثمة خطوة أخرى مهمة؛ هى القيام بجمع كل الملاحظات وإعداد قائمة أخرى حول النقاط التى تعتقد أنها فى حاجة إلى التحسين، وتأكد من أنها محددة قدر المستطاع. والآن، خذ البنود الموجودة بالقائمة وقسمها إلى الفئات التالية:

• **الصوت والنبرة.** وهذه تتضمن نبرة صوتك وطبقة الصوت والمشتتات اللفظية مثل: "أممم، أوه، وأنت تعلم".
• **الأفعال غير اللفظية.** حددها بدقة فى قائمة طبقاً لأجزاء الجسم، مثل:

اليدين، وتعبيرات الوجه، والساقين، ونماذج المشية، وغيرها. ولا تندهش من طول القائمة، فلا بأس بهذا، لأن قوائم جميع المتحدثين غير المحترفين كانت طويلة عندما شرعوا فى تقديم عروضهم. وبالتدريب، ثم التدريب ، ثم التدريب سوف تتمكن فى النهاية من التعرف على النقاط القليلة التى تحتاج إلى تحسين، فانظر إلى القائمة وحدد أولوية النقاط التى سوف تبدأ فى تحسينها على الفور.

ولتكن ملاحظاتك دقيقة حول هذه النقاط، واستمع إلى الطريقة التى تتحدث بها أثناء أنشطتك اليومية. وفى المرة القادمة ـ التى تدعى فيها إلى حفلة أو اجتماع عمل أو تكون مع أصدقائك ـ انظر هل تلاحظ أيا من عاداتك المشتتة، وكذلك هل تلاحظ أيا من هذه المشتتات عندما تتحدث فى الهاتف؟

وفى كل مرة تتحدث فيها، ابذل جهدك من أجل التخلص من عاداتك المشتتة أو استبدالها من خلال الفنيات اللفظية وغير اللفظية، وتدرب عليها كل يوم. وعندما تقوم بإدخال تعديلات وتغييرات على أسلوبك فى الحديث اليومى فستجد سهولة ويسرا فى تطبيق تلك الاستراتيجيات على حديثك الرسمى، وعروض العمل التى تقدمها، وحفلات الزفاف، أو عند التحدث إلى مجموعة كبيرة من الناس.

وإليك نصيحة أخرى؛ ألا وهى الاحتفاظ بمذكرات عقب كل عرض تقدمونه. خذ بضع دقائق للتفكير فى خطبتك ودون ملاحظاتك حول نقاط القوة والضعف، واكتب ملخصاً مختصراً عن موضوع خطبتك، وعن الجمهور، وعن أى عوامل أخرى تفيدك فى العروض القادمة.

التصور: التحدث إلى الذات

التصور هو واحد من أكثر الفنيات فعالية، وهى التى أستخدمها وأعلمها للناس خلال منتدياتى وورش العمل، ولاسيما التدريبات الخاصة. ويرتبط التصور ارتباطاً وثيقاً "بحديثك إلى نفسك". والتحدث إلى الذات هو محادثة تجريها مع نفسك إما داخل رأسك أو بصوت مرتفع. وإذا كان حديثك مع ذاتك سلبياً، أو هداماً، أو غير صالح فإن عقلك الباطن يتقبل تلقائياً ما تخبره به، فهو لا يقول: "

". والسبب أن عقلك يسجل ما تخبره به

سواء كان صالحا أو طالحا. ومن الأهمية بمكان أن تعرف أن عليك التحكم فى حديثك إلى ذاتك، وإلا فسوف يتحكم هو فيك. وإذا داومت على اعتناق أفكار سلبية عن نفسك فإنك ستفسد أى احتمالات لك فى النجاح كخطيب. وبدلاً من هذا استخدم حديثا إيجابيا مع نفسك، مثل: "أستطيع القيام بهذا".

وعندما تشرع فى تصور نفسك ناجحاً ستحقق النجاح الذى تصبو إليه.

ومفهوم التحدث إلى الذات هو القدرة على الربط بين أدائك الفعلى كخطيب وبين صورتك لذاتك كخطيب. ويرتبط هذا مباشرة بمعتقداتك المتعلقة بالقلق من التحدث. فتذكر أن هذا يبدأ بما تطلق عليه أو تعتقد أنه صحيح أو خطأ.

وتذكر نموذج المتحدث غير الواثق بنفسه وبقدرته على الخطابة. فهذا الخطيب يكون غير مستعد، ويأمل أن يحدث اختلاف فى الموقف، ويتوقع الأسوأ. وعندما يقبل بالأسوأ يكون هذا هو ما يناله بالفعل، وبعد ذلك سوف يستمع إلى نفسه وهى تقول له: "   ".

والآن سننظر إلى الأمر من منظور مختلف. تخيل أنك قلت لنفسك: "إننى أتطلع إلى هذا العرض لأننى أعلم أننى أنفقت الكثير من الوقت والجهد فى الإعداد له، وأعلم أننى سأنجح لأننى مستعد!". وعليه فسوف تندهش من النتائج الإيجابية الواثقة التى ستنشأ عن هذا التفكير.

تصور نفسك وأنت تسير نحو المنصة أو المسرح أو المقرأ بخطى واثقة، والجمهور يستمع إلى كل كلمة تقولها متلهفا إلى سماع تعليقك التالى، ويرفعون أيديهم لأنهم يرغبون فى الاستماع إلى المزيد، ويطرحون أسئلة مهمة تشحذ الفكر. فلعلك إذا بدأت بتصور نفسك ناجحاً فسوف ترى تحسنا فى أسلوبك الخطابى بمرور الوقت.

ارفع صوتك بالحديث

إن عملية التصور التى ناقشتها قبيل لحظات تعد أقوى الفنيات، ولكن التدريب على عرضك لفظياً وذهنياً وبدنياً هو من العناصر الأساسية لتحقيق النجاح فى مجال عملك كخطيب. وإذا أردت "ضبط" جسدك عقلياً وبدنياً على النقطة التى يعمل فيها عقلك بانسجام مع جسمك فعليك أن تقوم بتمثيل عرضك. على سبيل المثال: أنا أخبر عملائى أن يلقوا خطبهم بصوت مرتفع بينما يمارسون التدريبات الرياضية، أو يتريضون، أو يعدون العشاء، أو يقودون السيارة. وهذا الأسلوب يحقق لك ثلاثة أشياء:

- يدفعك إلى إشراك عقلك وفمك فى ذات الوقت، ويصبح عقلك شيئاً مسليا، فما إن تشرع فى قول شيء بصوت مرتفع حتى تجد فاك يتولى ما كنت تنوى قوله، وسوف تندهش مما ستسمعه بالفعل.
- عندما تكتمل خطتك أو عرضك، ابحث عن حجرة يمكنك أن تقف فيها وتقرأ خطبتك بصوت مرتفع. على سبيل المثال: إذا كنت تتحدث فى مدرسة فحاول أن تجد حجرة دراسية خالية، وإذا كنت تتحدث فى المؤسسة فابحث عن قاعة المؤتمرات أو حجرة انتظار يمكنك أن تكون فيها على انفراد.
- تحدث بنفس نبرة وطبقة الصوت التى ستستخدمها خلال عرضك الحقيقى.

دروس من الأم: كن على طبيعتك

أتذكر أننى فى كل مرة كان يطلب منى أن أحكى قصة بالمدرسة أن أمى كانت تقول لى عشية هذا اليوم: "لين، لا تقلق بشأن رأى الناس حول مدى إجادتك،
، واحك القصة". وأفضل طريقة لتحقيق نصيحة أمى هى تصور الأحداث

والعيش بداخلها. وتصبح مسألة الخطابة يسيرة بالنسبة لك كخطيب عندما تركز على التواصل مع الجمهور ومشاركتهم أفكارك بدلا من التركيز على أدائك. ولا تبدأ عرضك وأنت تفكر: "ترى هل سيعجبهم عرضى، أو أتمنى ألا يرونى غير أنيق"، أو "يا إلهى، ربما يعرفون معلومات أكثر مما أعرف، وحينها سيكون حديثى مملاً". وغالباً ما يكون هذا الحديث السلبى إلى الذات هو مصدر القلق من التحدث.

أنت أسوأ عدو لنفسك، وحالما تفكر فى نفسك بإيجابية وتثق فى قدراتك لأنك استعددت جيداً فسوف تدرك مدى قوة وأهمية الدور الذى تلعبه أفكارك فى نجاحك كخطيب. وعندما تحكى أية قصة فإن أفضل أسلوب يمكنك استخدامه هو أن تذكر للجمهور أمرا شخصيا خاصا بك. علاوة على ذلك، قم بتمثيل قصتك للجمهور، ومن هنا تأتى أهمية تعبيرات الوجه والإيماءات. وفى مثل هذا الموقف، من الطبيعى أن تبالغ فى إيماءاتك حتى تستطيع توصيل مقصدك.

أنواع الخطب: الاستعراضية

إن الخطبة الاستعراضية تشبه الخطبة الخبرية، إلا أنك تخبر الجمهور عن كيفية القيام بهذا الأمر. ولكى أقدم لك نموذجا لخطبة استعراضية قررت أن أستعرض معك كيف تنظم معتقداتك وأفكارك خلال تقديم الخطب. وستجد هذا الاستعراض جزءا لا يتجزأ من تنظيم خطبك. وإليك مقتطفا من خطبة بعنوان "الخرائط الذهنية" التى علمتها لعدد لا حصر له من العملاء. إننى أستخدم هذا الأسلوب لأكثر من ثلاثين عاماً، ليس فقط من أجل إلقاء خطب، ولكن لكتابة المقالات وتأليف الكتب:

خطبة ما بعد العشاء

هذا مثال لنوع آخر من أنواع الخطب التى قد يُطلب منك إلقاؤها فى يوم ما. وتوجد أنواع عديدة لخطب ما بعد العشاء، حيث تتنوع طبقاً للحدث، ولكن غالباً ما تركز على التحدث حول الحكمة والشجاعة، وذلك من أجل تحفيز الناس وترك انطباع جيد لديهم عن المناسبة.

وإليك مثالا لإحدى خطب ما بعد العشاء التى ألقيتها لمجموعة كبيرة من مندوبى المبيعات الدوليين، فى نهاية دورة تدريبية مدتها أربعة أيام. وقد أرادت الشركة التى عينتنى أن أحفز وأشجع الحضور على استخدام مهارات تقديم العروض، وأحفزهم كذلك على تطبيق ما اكتسبوه من تدريب فى أعمالهم. وهذه نسخة مختصرة من خطبة "التحفيز".

- %75 .
- %15 .
- % 10 .

% 75

عودوا معى إلى اليوم الأول، عندما طلبت منكم الاحتفاظ بقائمة تحتوى على تصنيف للموضوعات التى تناولتموها فى خطبكم. وقد حان الوقت لتخزنوها فى بنك المعلومات بذاكرتكم وتكتبوا قصة عن كل فئة. ولا تقلقوا بشأن التوقيت الذى ستستخدمون فيه هذه القصص، فقط تذكروا التفاصيل واجمعوها من أجل استخدمها فيما بعد. ويمكنكم كتابة القصة بخط اليد أو الطبع على الكمبيوتر. دعوا رحيق الإبداع يتدفق، وحاولوا تذكر كل شىء ممكن عن هذه الفئة، ولتكن القصص فى صورة محادثة. ويمكنكم العودة بذاكرتكم إلى مرحلة الطفولة، والمراهقة، والأوقات التى مرضتم خلالها أو تأذيتم، وأوقات العطلات، والجيران، والأصدقاء، وحتى الحيوانات الأليفة. ويمكنكم إضافة قصص طريفة، وقصص عن أنفسكم، وعن حياتكم العملية، ونجاحكم المهنى وسفركم. وعندما تنتهون من تلك القصص سيكون لديكم قاعدة بيانات تحوى نكات وقصصا طريفة عنكم، وأسئلة مثيرة للذهن يمكنكم ضمها إلى خطبكم. خذوا ما يكفيكم من الوقت لمراجعة الخطب القديمة، والتفكير فيها، وتخيروا أين يمكنكم استخدام أى قصة شخصية.

فى اليوم التاسع سأناقش أساليب إضافية يمكنكم استخدامها من أجل تهيئة أنفسكم نفسياً لتقديم عروض أفضل.

اليوم 9

خلف الكواليس
بناء الثقة

لقد صارت خطبتك جاهزة، وكذلك جميع أدواتك ومساعداتك البصرية. والآن، حان دور الجزء النهائى من عملية تخطيط خطبتك أو عرضك؛ ألا وهو الإعداد الذهنى. ولكى تتمكن من إلقاء أفضل الخطب وتقديم أفضل العروض لديك، ينبغى عليك أن "تتهيأ نفسياً" من أجل اللحظة الحاسمة. ومن خلال هذا الفصل سأوضح لك كيف تحقق هذا الهدف، فسوف تجد العديد من النصائح والاستراتيجيات منثورة بين طياته، حيث إننى سوف أوضح لك من خلالها كيف تصبح مدرباً كفؤاً لنفسك، وسوف أوضح لك مدى أهمية وضع قائمة من عناصر الاختبار ، ويشمل كذلك درساً تنشيطياً حول المباحات والمحظورات فى الخطابة. فضلا عن هذا، ستتعلم أسلوب إلقاء الخطبة الإقناعية. ولمزيد من الفائدة سأعلمك كيف تكشف عن أخبار سيئة أو نتائج سلبية تكون ضمن الخطبة.

عليك أن تصبح أفضل مدرب لنفسك

بالرغم من حصولك على ملاحظات عن خطبك من أفراد أسرتك أو أصدقائك، ألا أنك تُعتَبرَ فى النهاية المسئوول الأوحد عن تدريب نفسك على الخطابة. وعندما تعمل آلية عقلك بقوة وكفاءة فسوف يتفاعل جسدك مع ما يقدمه عقلك من مقترحات. إنك أفضل مدرب لنفسك، فأفكارك الخاصة ـ سواء كانت إيجابية أم سلبية ـ هى المسئولة عن تحديد مدى نجاحك فى تقديم عروضك. لذا، فأنت فى حاجة إلى السعى الدءوب من أجل تحقيق النجاح والتفوق فى الخطب التى تلقيها، والعروض التى تقدمها. وإذا كان أطفالك يمارسون رياضة ما، أو مارست أنت نفسك أى نوع من أنواع الرياضة فهذا يعنى أنك تدرك مدى الشعور بالسعادة الذى ينتاب اللاعبين عندما يثنى المدرب على الفريق. والأمر برمته يقع على عاتقك. وعندما تكون مدرب نفسك فقل لها كل يوم إنك دائماً فائز فى مضمار الخطابة، وتدرب كل يوم على الفنيات والاستراتيجيات استعداداً لخطبتك العظيمة التالية.

أهمية قوائم الفحص

ينبغى عليك بذل المزيد من الجهد للتأكد من أن خطبتك أو عرضك لا تشوبه شائبة. وبالنسبة لى، فإننى أضع قائمة فحص لكل عرض أقدمه أو منتدى أو ورشة عمل أقيمها. ولأن أى مشكلة تعترض الجمهور يمكن أن تفسد عليك عرضك فيستحسن ألا تسقط من اعتبارك أياً من الأمور الصغيرة. وفى مجال عملى كخطيب، تحدثت فى العديد من الندوات والمؤتمرات، وشهدت العديد من المتحدثين وقد انتابتهم حالة من الفزع، لأنهم نسوا المساعدات البصرية ولا

يستطيعون العثور على النشرات، أو لأنهم لا يعرفون اسم الشخص المسئول عن تنظيم الاجتماع أو مكان الفندق أو قاعة الاجتماع؛ لأنه قد تغير فى اللحظات الأخيرة.

كل هذه الأخطاء من شأنها أن تثير أعصابك، ومن أجل تجنب حدوث مثل هذه الأشياء إليك أمثلة لقوائم الفحص التى أستخدمها.

قائمة فحص ما قبل الخطبة

استخدم هذه القائمة عندما تخطط لإلقاء خطبة فى هيئة أو مؤسسة. ولابد أن يكون شعارك هو "كلما كان مبكراً، كان أفضل" وذلك عند وضع قامة اختبار ما قبل الخطبة. وبينما يقترب الموعد المحدد لإلقاء الخطبة فاحرص على التأكد من النقاط التالية:

• **التاريخ والموعد الفعليان لإلقاء الخطبة**. تأكد من أن تاريخ وموعد الخطبة لم يختلفا طبقاً للمعلومات التى أرسلتها لمنظم الاجتماع خلال الاستقصاء الذى قمت به عند إعدادك للخطبة. وعلى مر سنوات عملى تعرضت لتغيير تاريخ وموعد العديد من المناسبات، لاسيما عندما لا أكون المتحدث الوحيد بالبرنامج. وحتى لو كنت المتحدث الوحيد بالبرنامج فعليك الاتصال بالفندق أو قاعة المؤتمرات قبل موعد تقديم العرض بأسبوع على الأقل كى تتأكد من دقة التاريخ والموعد.
واسمح لى أن أحكى لك قصة متحدث لم يؤكد على التاريخ والموعد. كان من المقرر أن يتحدث زميل لى فى اجتماع كبير وحاشد، تنظمه إحدى المؤسسات فى شهر يونيو. وبعد تحديد الموعد لم يحاول الاتصال بالمنظم، وقبل الموعد المحدد بيوم واحد سافر جواً إلى المدينة التى سيتحدث فيها. وعندما وصل إلى الفندق سأل: هل قام أى شخص من المؤسسة بإجراءات التسجيل والحجز. وعندما راجع العاملون فى الفندق قائمة الحجز أخبروه أنه غير مسجل لديهم أن هذه المؤسسة ستعقد اجتماعاً بالفندق؛ وكان من الطبيعى أن يرتبك. وبعد عدة مكالمات هاتفية مع العاملين بالمؤسسة علم على الفور أنه وقع فى خطأ فادح، نعم لقد وصل إلى الفندق الصحيح ولكن قبل الموعد المحدد بعام!
تذكر أن العديد من المؤسسات تحدد اجتماعاتها قبل عامين أو ثلاثة أعوام، ومن الطبيعى بالنسبة لهم أن يرجئوا حجز المتحدثين الذين سيشاركون فى الملتقيات إلى هذا التوقيت. وعندما تعاقد زميلى فى شهر مارس فإنه دوَّن تاريخ الخطبة فى شهر يونيو القادم. ولأنه اعتقد أن موعد العرض سيحل بعد عدة شهور لم يعاود الاتصال بالمؤسسة مرة أخرى، وافترض أن كل شىء يسير ما يرام. يا إلهى، لقد نال مفاجأة مكلفة!
وتوضح هذه القصة ضرورة التأكيد على كل التواريخ والمواعيد والأماكن. ومرة أخرى، لا تفترض أنك متأكد من أى شيء عندما تخطط لخطبة أو عرض.

• **قم بإعداد نسخ كافية من النشرات**. تأكد من عدد الأشخاص الذين

سيحضرون محاضرتك. وعندئذ إما أن تحضر معك نسخاً إضافية وإما أن ترتب مع الفندق أو قاعة المؤتمرات على إعداد النسخ عندما تحضر. وإذا اخترت المسلك الأخير فأرسل نسخاً من مادتك إلى الشخص المختص قبل موعد الحدث بأسبوع على الأقل، وأرفق معها خطابا تطلب فيه من الفندق الاحتفاظ بالنسخ حتى يحين الموعد المحدد، واتصل لتتأكد من وصول الطرد، واحصل على اسم شخص يمكنك الاتصال به. ودائماً فكر بعقل الجمهور، فقد حضرت منتديات، حيث لم يكن هناك عدد كافٍ من النشرات، وشعرت بأننى تعرضت للغش. وقد ترك هذا لدىّ انطباعاً سيئاً من أول وهلة. ولكن عندما أكون أنا المتحدث فإننى أتصل فى اليوم السابق للحدث للتأكد من عدد الحضور، وأضيف بضع نسخ إضافية فى حالة ما إذا قرر بعض الناس الحضور. وتقيم بعض المؤسسات مثل مؤسسة "نيو إنجلاند" اجتماعات شهرية، ويوجد دائماً تسجيل للاشتراك الفورى؛ حيث يمكن أن يصل عدد المسجلين فورياً إلى 30% من جمهورك. لذا، فأنا دائماً ما أضع هذا العامل فى الحسبان وأحضر معى من 30 ـ 50 % من النسخ الإضافية. كذلك ثمة أوقات تتزامن خلالها محاضرتك مع محاضرات أخرى، وربما يطلب منك المشاركون نسخاً من نشراتك تحسباً لعدم تمكنهم من حضور عرضك. لذا، اترك نسخاً إضافية فى آخر القاعة كى يتسنى لهم أخذها.

• **أعد قائمة بكل ما ترغب فى أخذه.** أعد قائمة بكل ما تحتاج إلى أخذه معك إلى مكان العرض. إننى أنصح بالقيام بهذا قبل الموعد بثلاثة أيام على الأقل. وتأكد من أخذ كل الأشياء الموجودة فى القائمة. وقيامك بهذا سوف يجعلك تتأكد من أنك قد جهزت كل ما تحتاج إليه وأنك مستعد للمضى، ومن ثم سوف تتجنب الفزع فى اليوم المقرر لتقديم العرض. واجلب معك نسخة من القائمة كى تتمكن من التأكد من وجود كل شىء بالقائمة عند تفريغ الصندوق. وإذا كنت ستتوجه بسيارتك إلى مكان العرض فضع كل المواد التى تحتاج إليها فى السيارة فى اليوم السابق للموعد المحدد. وإذا كنت ستسافر جواً إلى مكان العرض فاشحن المواد التى ستستخدمها فى المنتدى قبل الموعد بأسبوع على الأقل، فإذا وضع الصندوق فى غير مكانه الصحيح أو فقد فسوف يكون لديك وقت كافٍ لتتبع عملية الشحن. واحرص دائماً على إرسال بيان بمسار الشحن واحتفظ بنسخة منه، لأن هذا أمر مهم للغاية! وإذا كنت سترسل المواد إلى الفندق فاتصل به واسأل عن مكان تخزين الشحنة وعن الشخص المسئوول الذى يمكنك التحدث إليه للتأكد من وصول الشحنة.

• **اتصل مرة أخرى.** فى اليوم السابق لتقديم العرض أو عشيته اتصل بالشخص المسئوول، أو منظم الاجتماع، أو أحد العاملين بالفندق كى تتأكد من عدم حدوث أى تغيرات تتعلق بمكان القاعة أو موعد بدء خطبتك، لأن تغيير مكان الحدث وموعده فى اللحظة الأخيرة أمر معتاد الحدوث. على سبيل المثال، طلب منى ذات مرة التحدث فى اجتماع إحدى المؤسسات. ولأنه قد زاد عدد المسجلين عن العدد الأصلى المتوقع فقد تم تغيير المكان لكى يتسع لمجموعة كبيرة. لذا عندما تصل إلى الفندق تأكد أكثر من مرة من المكان، كذلك إذا زاد

عدد الحضور بما يفوق نسبة من 30 ـ 50 % التى توقعتها فأحضر نسخا إضافية من مادتك، وإذا لم يكن بوسع الفندق أو قاعة المؤتمرات تصوير المزيد من النسخ فاسأل عن أقرب مركز تصوير لكى تدبر أمر الحصول على المزيد من النسخ أثناء وجود متسع من الوقت.

قائمة فحص يوم إلقاء الخطبة

توجد العديد من المهام التى يمكنك إتمامها للتأكد من أنك مستعد جيداً فى اليوم الذى ستلقى فيه الخطبة.

• **الحضور مبكراً.** عليك بالحضور فى وقت مبكر كى تكون مسترخياً وتبحث عن قاعة إلقاء الخطبة وتتفحص استعداداتها. وعلى الرغم من أنك قد قدمت رسماً تخطيطياً لنموذج القاعة التى تفضلها مسبقاً فلن يضرك التأكد، والتأكد مرة أخرى، بل ومرة ثالثة.

وبالنسبة للعروض التى أقدمها فأنا أصل عشية اليوم المحدد وأهتم بتجهيز القاعة، وإن أمكن فإننى أرتب لعقد لقاء عشاء مع الشخص المسئول عن فريق التنظيم، فهذا يتيح لك الفرصة للتعرف ومراجعة المستلزمات التى تحتاج إليها فى اللحظات الأخيرة.

على سبيل المثال، أتذكر أحد ارتباطاتى، حيث كنت سألقى خطبة الختام الرئيسية لأسبوع تدريبى عقد لمجموعة دولية من ممثلى المبيعات. وكان هناك بعض المتحدثين الذين يُدخِلون تغييرات على عروضهم فى اللحظة الأخيرة، وهذا لم يمثل لى أدنى مفاجأة. لقد كانوا يحتكرون قاعة أجهزة الكمبيوتر المعدة للأسبوع التدريبى.

وبينما كنت أتجول فى القاعة، وأقدم نفسى لبعض المتحدثين اتضح لى أنهم فى حالة ذعر، والسبب أن فيروساً قد أصاب شبكة الكمبيوتر، ومن ثم فقد العديد من المتحدثين شرائح العرض الخاصة بهم وحاولوا نسخها. وبسبب الحوار الذى دار بينى وبين المتحدثين علمت أن 25% منهم يدعون "مايك". وكان لوصولى فى الليلة السابقة ثماره؛ حيث أضفت هاتان الحقيقتان (فيروس الكمبيوتر ومايك) على خطبتى المهمة فى اليوم التالي مزيداً من الإثارة. إن الوصول مبكراً أتاح لى فرصة تهيئة خطبتى فى اللحظة الأخيرة.

• **اتصل بالشخص المسئول عن طلبك لحضور الحدث.** عندما تصل فاتصل بالشخص الذى طلبك للحضور، واسأله عما إذا كان يرغب فى ملاقاتك بالقاعة التى ستتحدث فيها لفحص التفاصيل أو للقيام بأى تغييرات فى اللحظة الأخيرة.

• **تفريغ المواد.** بينما تفرغ المواد الخاصة بمحاضرتك وترتبها تأكد من أنك وضعت المواد فى مكان يمكنك الوصول إليه. واستخدم القائمة للتأكد من وجود كل الأشياء كما تريد، وضع النشرات فى آخر القاعة أو فى المكان الذى تراه منطقياً.

- **رتب لوجود كوب ماء ساخن.** رتب لوجود كوب به ماء ساخن بالقرب منك، فشرب الماء الساخن لا يساعد على ترطيب فمك فحسب بل يريح أحبالك الصوتية ويرخى عضلاتك، على عكس الاعتقاد السائد بشرب الماء المثلج، حيث إن الماء المثلج سوف يعمل على تيبس العضلات الصوتية لديك، وانظر إذا ما كنت تحتاج إلى طاولة إضافية لوضع إبريق الماء الساخن والكوب، واطلب من العاملين بالفندق أو منظم الاجتماع إحضارها لك، لاسيما إذا كنت تتحدث من المقرأ.
- **افحص أجهزتك.** آخر شىء تقوم به هو فحص الأجهزة. وتأكد من وجود مصابيح إضافية للعارض الضوئى إذا كنت سوف تستخدمه، واختبر أدوات الكتابة الخاصة بك للتأكد من أنها تعمل، وتأكد من أن المعدات التى سوف تستخدمها لن تعوق مشاهدة الجمهور لأى جزء من أجزاء القاعة، وأنهم يستطيعون رؤيتك ورؤية المساعدات البصرية حيث يجلسون.

والآن يمكنك أن تسترخى قبل إلقاء الخطبة أو تقديم العرض، لأنك تعلم أن كل شيء فى مكانه، وبهذا تتهيأ نفسياً للحدث الفعلى. فكم هو عسير أن ترفع مستواك بينما تقلق بشأن تفاصيل اللحظة الأخيرة.

التقِ بالجمهور وقدم لهم التحية

مرة أخرى، احضر إلى المكان مبكراً، وقدم التحية لأكبر عدد ممكن من المشاركين قبل أن تبدأ بتقديم عرضك. وإن كانت هناك ساعة مخصصة لتناول المشروبات أو جلسة تعارف فابذل جهداً من أجل تقديم نفسك لأكبر عدد من الناس قبل بدء البرنامج، وحاول أن تتعرف على أسماء أكبر عدد منهم، بل ويمكنك سؤالهم حول توقعاتهم عن محاضرتك.

تسمح لك هذه الفنيات بالاستماع إلى توقعات جمهورك، فهى التى ربما تذكرك بقصص شخصية يمكنك استخدامها فى عرضك، حيث تكون متعلقة بالقضايا التى أثاروها. ولا تقصر نفسك على مقابلة قيادات المؤسسة، أو المنظمة، أو الشركة، والتحدث إليهم، بل تعرف على الجمهور والضيوف.

لا تشرب خلال هذا اللقاء الاجتماعى أى مشروبات من شأنها التأثير عليك؛ فأنا أتجنب مثل هذه المشروبات قبل الحديث لأنها تؤثر على أدائى أثناء العرض. وأمسك المشروب بيدك اليسرى لكى يتسنى لك مصافحة الناس بيدك اليمنى وتحيتهم.

قائمة أفضل عشر نصائح: مجمل المباحات والمحظورات

لنأخذ دقيقة نراجع فيها المباحات والمحظورات أثناء تقديم العرض.

1. لا تقلق من الوقت الذى تستغرقه فى إعداد الخطبة.
2. لا تنتظر حتى عشية يوم تقديم العرض لترتيب عرضك.

3. أعد عرضك وتدرب عليه.
4. لا تمض ليلتك قلقاً بشأن العرض الذى ستقدمه.
5. راجع الأخطاء الإملائية فى المساعدات البصرية.
6. احتس الكثير من الماء حتى تحافظ على صوتك.
7. احضر إلى المكان مبكراً بهدف من أجل تجهيز المعدات لعرضك.
8. تعرف على أكبر عدد من الناس قبل أن تبدأ الحديث.
9. لا تتناول مشروبات قد تؤثر على أدائك أثناء العرض.
10. لا تعتذر عن عصبيتك نهائياً.

أنواع الخطب: الإقناعية

الخطبة الإقناعية هى التى تحاول من خلالها إقناع الجمهور بإحداث تغيير فى أسلوب تفكيرهم بشأن الصراعات، أو حمل الجمهور على القيام بشيء لا يرغبون فى القيام به الآن. وإليك مثالا لخطبة إقناعية عنوانها "لِمَ لا تلتحق بمنظمة "توستماسترز إنترناشونال"، والتى ألقيتها أثناء ورش العمل والحلقات الدراسية.

لِمَ لا تلتحق بمنظمة "توستماسترز إنترناشونال"؟

.

.

!

" "

1942 .

170000

.

! " "

" . "

"

.

" .1932

" "DTM

.

.

" "

18 16

7732-993-800 www.toastmasters.org

"　"

"　"　.

."

نجحت هذه الخطبة الإقناعية لأننى أخبرت الجمهور عن الفوائد الهائلة التى ستعود عليهم من البرنامج ، وطرحت أسئلة مثيرة للذهن ودفعتهم إلى تقييم مهاراتهم فى التحدث.

أنواع الخطب: الكشف عن نتائج سلبية أو أخبار سيئة

إن أحد أصعب أنواع الخطب هى تلك التى يطلب منك فيها الكشف عن أخبار سيئة أو نتائج سلبية. والذى يقوم بإلقاء هذا النوع من الخطب غالباً ما يكون شخصاً يحتل رتبة أقل فى المؤسسة، ويرغب فى توصيل تلك المعلومات إلى أشخاص أعلى منه رتبة. وأفضل طريقة لمواجهة هذا النوع من التحديات هو إعداد عرض يتضمن تفاصيل وحقائق عن الموضوع. وفوق كل هذا فإن أفضل نصيحة أقدمها لكم هي: دعوا الحقائق تتحدث عن نفسها.

وخلال عملى السابق كمهندس، كنت أطالب فى أغلب الأحيان بتقديم عرض عن مشروع لا يسير وفقاً للخطة، وكان عليّ الاختيار بين سبيلين؛ الحصول على المزيد من المعلومات، أو تغيير الموضوع. والآن سندرس الصيغة العامة التى نستخدمها فى هذا النوع من الخطب، وبعد ذلك سوف أعرض مثالا حول كيفية استخدام هذه الإرشادات.

إن الهدف من وراء معظم العروض التى تحمل أخباراً سلبية أو سيئة هو :

- إحاطة الإدارة علماً بأحداث أو نتائج أو قضايا بعينها.
- تقديم توصيات.
- الحصول على دعم الإدارة وتوجيهاتها.

وفى بعض الأحيان يكون التوصل إلى توصيات محددة ضرب من ضروب المجهول إلى أن تتلقى نصحاً من الإدارة العليا. ولكن، من خلال خبرتى، إذا تمكنت من تحديد المشكلة وقدمت توصيات حول الأسلوب الذى ستعالج به المشكلة فإنه سيكون من الأسهل بالنسبة للإدارة التصديق على الحل، أو الإشارة إلى أن أفراد الإدارة يرغبون فى دراسة النتائج للخروج بتوصياتهم. وفى معظم الحالات سوف ترحب الإدارة بمبادرتك وبالحلول التى توصلت إليها.

وفيما يلى أستعرض معكم مثالاً واجهته عندما طلب منى إطلاع الإدارة على تحليل هندسى كنت قد انتهيت منه لتوي.

أشار شخص للإدارة أنه لم تُجر أى فحوص هندسية على المواد التى تستخدمها، وأنه لابد من فحصها والموافقة على التصميم قبل التركيب. وطلب منى التحقق من هذا الأمر، وبعد أسبوعين من مراجعة بيانات الفحص ونتائجه اكتشفت وجود

مشاكل فى التصميم الحالى؛ لأن المواد المستخدمة لم تكن ملائمة للمواصفات، وكنت مضطراً لإكمال هذا الفحص تحت ضغط الإدلاء برأيى بشأن التصميم، وكنت أعلم أن ما سأخبر به الإدارة لن يكون خبراً مبهجاً، لأن هذا سيعنى تأخر انتهاء المشروع. ومع ذلك كان من المهم أن يتم إبلاغ الإدارة بكل الحقائق، ومن ثم يمكنهم التوصل إلى قرار نهائي. وطلبت منحى فرصة لإعداد عرض أقدمه للإدارة، أشرح من خلاله الاستنتاجات والنتائج التى توصلت إليها. وهذا هو الترتيب الذى استخدمته خلال الاجتماع:

• قدمت استعراضاً شاملاً لأهداف الفحص والدراسة الهندسية، بما فى ذلك النتائج المرجوة من الفحص، وهو الموافقة على اختيار المواد.
• شرحت ما فحصته وحللته على وجه التحديد وفقاً للمعايير. وعرفت لهم المقبول وغير المقبول فى النتائج.
• أشرت إلى النقاط التى خرجت نتائج الاختبارات خلالها مخالفة لما توقعت. وناقشت لماذا تعتبر النتائج غير المرضية أمرا مهماً يجب وضعه فى الاعتبار، وما هى العواقب المترتبة عليها بالنسبة بالتصميم. وأنه فى هذه الحالة لابد من تغيير تلك المواد واستخدام المواد الملائمة، وقدمت توصيات محددة من أجل تصحيح هذه المشكلة.
• طرحت الاختيارات المختلفة التى كنت سأتخذها لو كان لى أن اتخذ قرارات، واستعرضت توصياتى فيما يتعلق بالمنهج الذى سأتبعه، مقترنة بالمخاطر المتوقعة إذا ما طرحت بدائل أخرى. ولأن التكلفة تعد عنصراً مهماً فقد أضفت تحليلاً لتكلفة كل واحد من الآراء التى طرحتها.
• أشرت إلى الخيار المفضل وما هو مطلوب لتنفيذه، مقترناً بجدول زمنى. وكان هذا الخيار سيتسبب فى تأخير المشروع لعدة أسابيع لذا ذكرت ما أعتقد أنه ثانى أفضل حل، وبالطبع، مقترناً بجدوله الزمنى.

فى الغالب أن الإدارة ستدعمك فى كل الأحوال. وبالنسبة لى فقد وجدت بعض الطرق الأخرى للإسراع بالجدول الزمنى وتغيير مكونات المواد. وفى النهاية لم يتأخر المشروع فترة طويلة، ولاحقاً أرسلت إلىّ الإدارة العليا خطاب شكر، لأنى تناولت كل تفاصيل الموضوع بعناية شديدة وإخلاص، مما ساعدهم على اتخاذ القرار.

ولكى ألخص ما يمكنك القيام به فى مواقف مشابهة، فإنى استعرض أمامك هذه النقاط الأساسية:

• قدم جميع الحقائق.
• لا تلق باللوم على أى شخص.
• قدم توصيات محددة.

نصيحة اليوم

توجد طريقة معتادة يتبعها معظم المتحدثين فى الدقائق المعدودة التى تسبق تقديم العرض كى يتهيأوا نفسياً. وإليك مثالا لمتحدث يهيىء نفسه لإلقاء خطبته بينما لا يعلم فى أى قاعة هو.

كان الرجل يذرع الممر ـ خارج القاعة بالفندق الذى سيتحدث فيها ويراجع ملاحظاته. وعندما لاحظ توافد المشاركين قرر أنه لا يرغب فى أن يروه يتحرك ذهاباً وإياباً بعصبية، لذا دلف إلى قاعة أخرى بعيداً عن الممر. وشرع فى التدرب على عبارته الافتتاحية والطريقة التى سيسير بها متجهاً إلى المقرأ عندما يتم تقديمه. وقد اندمج بالفعل.

وبعد خمس دقائق من التدريب بادرته امرأة قائلة: "لابد أنك المتحدث الذى سنستمع إليه فى وقت الغداء".

فأجابها: "نعم".

فردت عليه المرأة قائلة: "أراك عصبياً للغاية".

فأجابها: "لِمَ تقولين هذا؟".

فأجابت المرأة: "حسناً إن لم يكن الأمر كذلك، لماذا إذن، تقف فى مرحاض السيدات؟".

لابد أن نلتمس له العذر، فعلى الأقل كان يفكر فى التدريب حتى اللحظة الأخيرة.

وكم كان مفهومه رائعاً، ولكننى لو كنت مكانه لاخترت مكاناً آخر. فبالنسبة لى فأنا أفعل ما أجده نافعاً معى؛ فمثلاً إذا كنت أتحدث فى فندق فإننى أتفقده بالكامل وبينما أسير أتصور الخطبة فى عقلى. ومن أجل التدريب، أستخدم الدرج وليس المصعد كى أتمكن من التخلص من أكبر قدر ممكن من الطاقة العصبية. وعموماً أنا لا أصاب بالعصبية قبل إلقاء خطبة أو تقديم عرض، بل أبحث عن طريقة تساعدنى على تهيئة نفسى للحظة الحاسمة. وأتوقف فى المرحاض المخصص للرجال (برجاء التأكد من اللوحة قبل الدخول)، وأغسل وجهى بالماء البارد وأتأكد من أن شعرى مصفف جيداً، ورابطة عنقى مهندمة. وعند هذه اللحظة أكون متحمساً لتقديم عرضى.

عليك أن تضع نظاماً روتينياً تفعله بحيث يكون ملائماً لك، وقد يكون بنفس درجة سهولة التريض، أو صعب مثل الركض حول موقف السيارات والصراخ "أنا أعظم خطيب فى العالم"، لكن المهم أن تكون مسئولاً عن العرض الذى ستقدمه. وسينتقل الحماس إلى خطبتك، وهو أحد أسباب النجاح فى إلقاء خطبتك.

فى اليوم العاشر سأناقش كيف تختم خطبتك أو عرضك بمفاجأة. بالإضافة إلى أننى سأوضح لك كيفية الاستعداد لفترة الأسئلة عقب انتهاء الخطبة .

اليوم 10

ختام خطبتك بمفاجأة

أركز من خلال هذا الفصل الختامى على الطريقة التى تختتم بها خطبتك أو عرضك بخاتمة متميزة لا تنسى، وأقدم الطريقة المثلى للتعامل مع الأسئلة التى تعقب خطبتك أو عرضك، وكذلك كيفية التعامل مع الأسئلة العدائية التى يطرحها الجمهور دون أن تفقد هدوءك. وأخيراً سوف أستعرض معك نوعاً جديداً من أنواع الخطب التى قد يطلب منك إلقاؤها فى المستقبل، ألا وهى الخطبة المرتجلة.

العنصر الختامى

تحدثت خلال هذا الكتاب عن أهمية بناء خطبتك أو عرضك؛ المقدمة، والمتن، والخاتمة. وينبغى أن تتم كل أنواع التواصل ـ الالتقاء مع العاملين، والمكالمات الهاتفية، وعروض العمل ـ بترتيب منطقى.

هل يمكن أن تبدأ اتصالاً هاتفياً مع شخص ما وتودعه بمجرد أن تبدأ معه؟ بالطبع لا. وبالنسبة لخاتمة الخطبة ينبغى أن تتضمن مراجعة للرسالة التى أردت توصيلها. وهى تمثل عشرة بالمائة من إجمالى عرضك بغض النظر عن طوله؛ حيث يميل الجمهور إلى تذكر الكلمات الأخيرة التى يسمعونها منك. لذا، من الضرورى أن تكون رسالتك الأساسية، أو رسائلك، متضمنة فى الخاتمة.

وخلال ختام عروضى أكرر الغرض من هذا العرض، وألخص النقاط الأساسية، وأقدم للجمهور "دعوة للعمل"، لأنه من المهم أن تخبر الجمهور كيف يستفيدون من المعلومات التى تعلموها من خطبتك. ولكن، ومن خلال عملى كخطيب متخصص، قد استمعت إلى العديد من المتحدثين الذين يبدءون خاتمتهم بالعبارات التالية:

- "وفى الختام..."
- "اسمحوا لى أن ألخص لكم..."
- "اسمحوا لى بمراجعة سريعة..."
- "باختصار..."

ومشكلة هذا الأسلوب أنه ما إن تتفوه بهذه العبارة حتى يتحول انتباه معظم الجمهور عنك. وتذكر هذه العبارة المهمة "لا تَنْوِ قول الأشياء بل قلها مباشرة". وإليك خمس طرق وأمثلة أستخدمها فى نهاية عرضى للإبقاء على جمهورى فى مقاعدهم.

1. **اسرد النقاط التى تحدثت عنها.** إننى أستخدم هذه الطريقة مع واحدة من أكثر خطبى المهمة طلباً "الأفكار السبعة للعرض النشط". حيث أقوم فى الختام

بمراجعة الأفكار السبعة مصحوبة بنصائح خاصة بكل واحدة منها. على سبيل المثال، أبدأ بقولى: "وكما تلاحظون، فإن هذه الأفكار السبعة تلعب دوراً أساسياً فى عروضكم. والآن، اسمحوا لى بمراجعتها معكم بسرعة".

2. **لخص نقاطك.** عندما تكون مستعداً لتلخيص نقاطك فأبرز المقدمة والمتن مرة أخرى.

3. **اربطهم معًا.** بينما تنتهى من وضع اللمسات الأخيرة على خطبتك، تأكد من أن عرضك يمثل دائرة مغلقة؛ حيث ترتبط الخاتمة بالمقدمة. على سبيل المثال: "عندما بدأت محاضرتى اليوم حددت عدة موضوعات لتكون محور هذه الدورة. والآن، لنعد إليها مرة أخرى ونراجعها لنرى كيف يمكننا ربطها معاً".

4. **أشر إلى هدفك.** لكل خطبة هدف، سواء كان إخبار الجمهور عن كيفية بناء شيء ما، أم إقناعهم بالانضمام إلى مجموعة أم شراء منتج ما، أم إطلاعهم على معلومة محددة. على سبيل المثال، "تذكروا أن الهدف من عرض اليوم هو توضيح كيف يكون العرض الجيد مفتاح النجاح لتقديم عرض ناجح".

5. **اختتم باستخدام كلام مقتبس.** إن الختام باستخدام كلام مقتبس يترك الجمهور والرسالة ماثلة فى أذهانهم. على سبيل المثال: عندما أشير إلى أهمية الإعداد فإننى أختتم خطبى بهذه الكلمات المنقولة: "تذكر أن الرغبة فى الفوز لن تتحقق ما لم يكن لديك رغبة فى الإعداد، ثم الإعداد ثم الإعداد".

وعلى الرغم من أن الخاتمة تكون قصيرة إلا أنها مهمة للغاية. وهذه هى الفرصة الأخيرة لك كى توصل رسالتك إلى الجمهور وتترك لديهم انطباعاً دائماً.

ومن خلال بعض الأمثلة فإننى أمزج بين الملاحظات النهائية أو البيانات وبين خاتمة مسرحية؛ خاتمة تتضمن جميع الأدوات التى يحتاجها الممثل، بل يمكن استخدام الأزياء أيضاً. وعندما أقوم بهذا، يتمكن الجمهور من التقاط الهدف الذى يتذكرونه من عرضي. وإليك مثالا لإحدى المناسبات التى استخدمت فيها الأدوات الفنية والأزياء.

لقد ناقشت فى اليوم الثالث الخطبة التحفيزية التى ألقيتها على مجموعة من موظفى المبيعات فى "مات سنو" فى "نيو إنجلاند". ولأن مكان الخطبة كان فى أحد منتجعات التزحلق على الجليد فقد فكرت فى أنى لو استخدمت خاتمة درامية فسيكون التأثير أكبر، خاتمة ستتذكرها المجموعة، وفى نفس الوقت ستوصل الرسالة التى أريد؛ فطرحت السؤال التالى: "كم واحد من المجموعة يمكنه الربط بين القدرة على التحدث والأقدام وهى تنزلق على الجرف الجليدي؟" فما كان منى إلا أن ارتديت زلاجتين وتحدثت إليهم عن أهمية ارتداء زلاجاتهم. ثم كان المشهد الطريف التالى، وهو ارتداء قبعة معلق بها أجراساً وتحدثت إليهم عن أهمية القبعة. ثم أخذت ورقة مكتوباً عليها الرقم 1 وألصقتها بعنقى كى أثير فكرة أننى أحد المتسابقين، ثم سألت المجموعة بسرعة ـ بينما أشير إلى الرقم 1 ـ عما إذا كانوا يلاحظون شيئاً مختلفاً. وأخيراً وضعت القفازات وأخذت وضع الاستعداد للتزحلق على المنحدر، وقلت لهم: "إنها اللحظة المثالية".

عند هذه النقطة من الخاتمة كنت أقف مرتدياً حلة العمل، مرتدياً الزلاجات وقبعة طريفة وقفازات ورقم سباق ملتصقاً حول عنقى، وعندها انفجرت الضحكات من الجمهور فى صوت هيستيرى. إننى الآن أستعين بهذه الأدوات لعقد مقارنة بين التحدث والتزحلق على الجليد.

" ( )

.

.

: " "

.

." "

.

وقد تسألوننى كيف أفادنى هذا فى ختام خطبتى ـ سأقول لكم كيف؛ عندما تكون خطيباً ستتعرض لتحديات بداخلك، وكلما حاولت أن تهبط أكثر أسفل التل تذكر شيئاً واحداً، هو أن سقوطك لا يعنى أنك لست فى الاتجاه الصحيح. وكلما هبطت فوق هذا التل تحسن أداؤك. ونفس الأمر ينطبق عندما تلقى خطبة أو تقدم عرضاً.

وينبغى أن تعامل كل فرصة للتحدث على أنها مسابقة للتزحلق على الجليد. ففى بعض الأحيان ستسقط فيها على الأرض، وفى أحيان أخرى لن تسقط، ولكن تذكر أن عليك النهوض (أى تمارس الخطابة)، وكرر المحاولة مرة أخرى حتى تصبح واثقاً من نجاحك وفوزك بالسباق.

والسبب فى فعالية هذا المثال هو أننى لم أكتف باستخدام المقارنة بين الخطابة والتزحلق على الجليد فحسب، بل استخدمت أيضاً معدات التزحلق الفعلية كطريقة "لرسم صورة حية" فى أذهان المشاركين؛ صورة لن ينسوها أبداً.

فترة الأسئلة والإجابات: الإجابة على أسئلة الجمهور

يخشى العديد من الخطباء المشاركة فى الفترة المخصصة للأسئلة والأجوبة التى تعقب تقديم العرض، لكننى على الجانب الآخر أتطلع إلى فترة أسئلة وأجوبة مثمرة، لأننى أتمكن من خلالها أن أتيح الفرصة للجمهور لطرح أسئلة حول الموضوع الذى تحدثت عنه.

وكى تعد نفسك لجلسة الأسئلة والإجابات فعليك مراجعة الخطوات الثمانى التالية:

1. **استمع إلى السؤال بالكامل.** إن كثيراً من الخطباء لا يأخذون وقتاً كافياً

للاستماع إلى السؤال، وفى بعض الأحيان يشرعون فى الإجابة على السؤال حتى قبل أن ينتهى السائل من طرحه، وإذا لم يستمع إلى السؤال بالكامل فلن تتاح له الفرصة للإجابة.

2. **كرر السؤال على الجمهور.** للتأكد من أنك سمعت السؤال بشكل صحيح وفهمته جيداً كرره على الجمهور، لأنك سوف تجنى من هذه الطريقة ثلاثة أشياء؛ الأول: التأكد من أن كل الجمهور قد سمع السؤال. وأنا متأكد من أنك تتذكر إحدى المرات التى حضرت فيها جلسة للأسئلة والأجوبة ولم تسمع السؤال، بل إن كل ما سمعته هو إجابة المتحدث على السؤال؛ لأن مكبر الصوت معه. والثانى: يسمح لك تكرار السؤال بفسحة من الوقت لتقييم السؤال والتخطيط للإجابة. وأخيراً: فى حال عدم فهم السؤال يستطيع المشارك الذى طرح السؤال أن يصحح لك أو يعيد صياغة الجملة. ولا تخش أن تطلب من المشارك أن يكون سؤاله أكثر تحديداً.

3. **أثنِ على الشخص الذى طرح السؤال.** على سبيل المثال: يمكنك أن تقول: "أشكرك، إنه سؤال ممتاز" أو "هذا سؤال يطرحه علىّ الكثير من الناس". ولكن هناك تحذير واحد: عندما تشكر أحد المشاركين على سؤاله فتأكد من أنك سوف تعامل كل شخص يطرح سؤالاً بنفس اللباقة.

4. **قدم إجابة صادقة.** إذا لم تكن تعرف الإجابة على سؤال بعينه فلا تكذب، ولا تصطنع إجابات خاطئة، وكن صادقاً؛ فقل: "معذرة، ليست لدىّ إجابة على سؤالك الآن، هل يمكننى الرد عليك لاحقاً؟". فعندما تكون صادقاً مع الجمهور فإنهم سوف يحترمونك ولن يفقدوا إيمانهم بالعرض الذى تقدمه. وتأكد من الحصول على اسم الشخص، ورقم هاتفه، وعنوان بريده الإلكترونى.

5. **الانتقال إلى السؤال التالي.** بعد أن تجيب على السؤال قل للمشارك الذى طرح السؤال: "هل كانت هذه إجابة شافية على سؤالك؟" أو "هل كانت هذه هى المعلومات التى كنت تبحث عنها؟" وبمجرد أن يومئ المشارك "بنعم" فهذا تصريح لك بالانتقال إلى الشخص التالى. حتى لو لم تجب على سؤال المشارك بالكامل، فإن التصريح الذى حصلت عليه بالانتقال إلى مشارك آخر يعفيك من المسئوولية ويلقيها على المشارك السابق.

6. **اطلب من المشارك النهوض.** عليك أن تطلب من المشارك الذى يطرح السؤال النهوض حتى تتمكن من رؤيته، وربما تتمكن من منع الشخص من طرح سؤال عدائى.

7. **وفر أوراقاً لكتابة الأسئلة.** بعض الناس لا يشعرون بالراحة عند النهوض لطرح الأسئلة. والأسهل بالنسبة لهم كتابة الأسئلة وتقديمها لك لتقرأها، لذا قدم للجمهور مجموعة بطاقات لتشجعهم على كتابة الأسئلة التى يريدونها أثناء تقديم العرض.

8. **اكتب الأسئلة**. ليكن هناك قلم فى متناول يدك حتى تتمكن من كتابة الأسئلة إذا لم تتمكن من الإجابة على أحدها، أو إذا أردت الرد على سؤال أحد المشاركين فى وقت لاحق. ولكن هناك تحذير واحد: إذا لم تكن لديك النية فى

الرد على المشارك فى وقت لاحق فإياك أن تعده بهذا.

ماذا لو لم تُطرَح عليك أية أسئلة؟

إن الصمت الذى يسود المكان بعد انتهاء الخطبة يسبب الصمم. ويمكنك تجنب هذا الصمت، أو على الأقل التقليل منه، باتباع الاستراتيجيات التالية:

• **قم بإجراء استبيان غير رسمى.** على سبيل المثال: اسأل الجمهور: "كم واحد منكم جاءت توقعاته مختلفة عما تناولناه في البرنامج اليوم؟"، "كم واحد منكم يجد بالفعل أن محاضرات اليوم أجابت على أسئلته وأكثر؟".
• **اطرح سؤالك الخاص.** إليك طريقة لطرح سؤال؛ احذف جزءا واضحاً من خطبتك مثل إحصائية أو حل للمشكلة ثم اطرح سؤالاً يمكنك من خلاله تقديم المعلومات فى صورة إجابة على هذا السؤال: "هل يعلم أى منكم ما الذى تقوله الحكومة الفيدرالية [أو قامت] به عن هذه القضية؟" ثم استمر وتابع شرحك.
• **انتق فرداً من الجمهور مسبقاً لطرح السؤال الأول.** رتب مع منظم الاجتماع أو رئيس الجلسة اختيار أحد المشاركين لطرح السؤال الأول (أو يقوم هو بهذا الأمر بنفسه) فهذا يساعد الجمهور على الشعور بالثقة حيال طرح الأسئلة

كيفية التعامل مع الأسئلة العدائية

فى بعض الأحيان يكون فيها الجمهور عدائياً أو تتوقع أنت حدوث بعض التوتر عقب تقديم عرض عن قضية جدالية. وفيما يلى بعض الاستراتيجيات التى يمكن استخدامها للتعامل مع الأسئلة العدائية.

• **استمع إلى السؤال بالكامل.** بينما تستمع إلى السؤال حاول أن تعرف القضايا الحقيقية التى يتحدث عنها الجمهور.
• **تحييد السؤال.** أعد صياغة السؤال بنبرة أقل عدائية أو فى إطار سياق محايد. على سبيل المثال، إذا قال أحد المشاركين: "ما الذى يجعل منك مسئولاً عن التحدث حول البطالة؟" فيمكنك تحييد السؤال بإعادة صياغته "اسمح لى أن أخبرك أولاً عن المدة التى قضيتها عاطلاً قبل أن أكون متحدثاً".
• **تحليل السؤال.** غالباً ما تتكون الأسئلة العدائية من عدة أجزاء لذا قسم السؤال أو حلله إلى عدة أجزاء، وأجب على أسهل جزء فى السؤال.
• **ابحث عن شخص آخر من بين الجمهور.** هذه هى المرة الوحيدة التى لا يتعين عليك فيها الحفاظ على التواصل بالعين مع المشارك الذى يطرح السؤال، والسبب أن العديد من الأشخاص الذين يطرحون أسئلة عدائية يرغبون فى لفت الانتباه وعندما لا تنظر إليهم لا تمنحهم الشعور بالرضا لمحاولتهم إثارة غضبك. كذلك عندما تتحدث إلى باقى الجمهور فإنك بذلك تستطيع التركيز فيما تود قوله.

وغالباً ما تنشأ الأسئلة العدائية عن توجهات أو معتقدات صارمة للأبيض أو الأسود أو مع أو ضد. وهدفك هو أن تمكن جمهورك من رؤية العديد من الظلال الرمادية

الموجودة بالفعل فى العديد من المسائل وإذا بنيت عرضك على أساس حقائق ثابتة وقوية فإن رسالتك تكون أقوى بمجرد أن ترد باحتراف عملى على هذه المواجهات. لذا فأنت فى حاجة إلى إعداد كافة الحقائق والأرقام لتستدعيها متى احتجتها.

قائمة أفضل عشر نصائح: طرق نزع فتيل العدائية

إليك قائمتى التى تضم أفضل الطرق للتعامل مع وجهات النظر المخالفة:

1. **تأكد من أنك فهمت.** أعد التأكيد على موقفك حتى يكون واضحاً فى أذهان الجمهور.
2. **كن مستعداً للتحويل.** حول التركيز عن نقطة الخلاف إلى مبادئ أساسية يتفق عليها الجمهور، وساعد الجمهور على الاتفاق معك على النقاط الأساسية والحقائق التى لا جدال فيها، وبالتالى فسوف يكون مستعداً للاتفاق معك فى النقاط التى تتناولها فى نهاية الخطبة.
3. **وضح الأهداف المشتركة لك والجمهور والمؤسسة.** وضح المشكلة أو نقاط الخلاف من وجهة نظر الجمهور، وغير نظرتهم للموقف من منظور الأبيض والأسود إلى الظلال الرمادية. وعليك القيام بهذا الأمر بأسلوب متعاون ومقترن بالمعلومات. وإياك أن تكون مجادلاً.
4. **شجع الجمهور على النظر إلى الموضوع من كل الجوانب.** فى كثير من الأحيان ينتاب الجمهور شعور سلبى تجاه الموضوع؛ حيث يركزون، بكل قوة، على الأفكار المنفصلة للموضوع. ولكن استخدام الحقائق والإحصائيات والعبارات المقتبسة والاستشهادات يشجع الجمهور على النظر إلى الموضوع من كل جوانبه، لذا استخدم الأمثلة التى يفهمها الجمهور.
5. **فند حجج معارضيك بدون عصبية.** واجه مناقشات المعارضة التى تحوز على قناعة جمهورك بأسلوب خال من التهديد. وتجنب العبارات التى يمكن تفسيرها على أنها هجوم شخصى موجه للجمهور أو المؤسسة التى ينتمون إليها. واستخدم أساليب توضيحية من شأنها إظهار وجهة نظرك على أنها تعاونية وليست معارضة. وبعبارة أخرى تفهم اهتماماتهم الشخصية.
6. **كن صادقاً.** إذا بدلت الحقائق، فلن تفلت من هذا، لذا اتبع طريقاً سوياً وقل الحقيقة، حتى لو بدا موقفك ضعيفاً ولو بشكل مؤقت
7. **كن ودوداً.** حافظ دائماً على هدوء أعصابك، لأن المتحدث الهادئ يخلق جواً من الثقة. وعندما يكون أحد المشاركين عدائياً أجب عليه وكأنه صديق لك؛ فأى محاولة للحط من المشارك أو التقليل من شأنه عن طريق السخرية سيدفع الجمهور إلى عدم التعاطف معك.
8. **كن عادلاً.** استمع إلى أسئلة من كل ركن من أركان القاعة، ولا تكتف بالصفوف الأولى فحسب، ولا تدع شخصاً واحداً يحتكر كل وقتك. واسأل الجمهور: "هل لدى أحد منكم أى سؤال حول الموضوع؟".

9. **لاحظ لغة جسدك.** لا تضع يديك على فخذيك ولا تشر بيديك إلى الجمهور، لأن كلا الوضعين سيئان،ويظهرانك بمظهر الواعظ.
10. **أنهِ حديثك فى الموعد المحدد.** لا تتجاوز الوقت المخصص لك، وانظر إلى ساعتك أو اطلب من أى شخص أن يعطيك إشارة؛ فأنت تملك القدرة على إنهاء عرضك وقتما تشاء.

التعامل مع الأسئلة التى تمثل تحدياً

عقب انتهاء عملائى من إلقاء خطبهم ألتقى بهم لمراجعة كيفية سير كيفية عروضهم. وأصعب جزء هو ذلك المتعلق بمراجعة فترة جلسة الأسئلة والإجابات، لاسيما صعوبة الإجابة على الأسئلة. لذا سأستعرض معك خمسة أنواع من الأسئلة التى قد يطرحها الجمهور عليك أثناء تقديم العرض:

1. **السؤال البعيد عن الموضوع.** فى بعض الأحيان يطرح عليك سؤال بعيد كل البعد عن الموضوع الذى تتحدث فيه. وفى حالة حدوث هذا الأمر معك قل للمشارك إنه يسعدك مناقشة أسئلته بعد الانتهاء من تقديم عرضك. وإذا كان السؤال ذا صلة بموضوع ستناقشه لاحقاً فى عرضك فقل لذلك الشخص إنك ستتناول هذا الجزء، واطلب منه الانتظار حتى يحين موعد مناقشة تلك النقطة. وعادة لا يمانع معظم الجمهور فى هذا الصدد. ولكن هناك بعض حالات يمكن أن يلح الشخص فى طرح السؤال ويرغب فى الحصول على إجابة فورية، لذا قل لهذا الشخص إنه لا مانع لديك من اقتطاع جزء من الوقت للإجابة على سؤاله الآن ولكنك تود سؤال الجمهور عن رأيهم حيال هذا الأمر: "هل تمانعون إذا أجبت على سؤال هذا السيد الآن، أم أنكم تفضلون أن أنتظر حتى وقتٍ لاحق؟"؛ بهذه الطريقة يكون القرار للمجموعة وليس لك. وتتوقف إجابتك على السؤال أو الانتظار حتى وقت لاحق على رد الجمهور.
2. **أحد أفراد الجمهور يطرح سؤالا هجوميًا.** عندما يطرح أى سؤال يبدو أنه هجومى فيجب عليك أولاً كمتحدث، وقبل أى شىء، أن تظل محترفاً. ولا تشن هجوماً عنيفاً على الشخص الذى يهاجمك، وإلا خسرت دعم الجمهور لك. وتذكر أن الأمر المهم هو أن الجمهور قد لا يقصد الهجوم عليك شخصياً بل يهاجم القضية أو الموضوع الذى تتناوله. لذا، اطلب من الشخص طرح السؤال مرة أخرى كى تتأكد من فهمك للسؤال المطروح. وبهذه الطريقة تمنح لنفسك متسعاً من الوقت لإعداد الدفاع. ثم أعد صياغة السؤال بأسلوب أقل عدائية، ثم أجب عليه. وإليك سؤالا تعرضت له خلال أحد العروض: "ما الذى يجعل منك متخصصاً فى مجال مهارات الخطابة؟". حينها أعدت صياغة السؤال على هذا النحو : "ربما تتساءل من أين اكتسبت خبرتى فى الخطابة؟" لقد قمت ببساطة بإعادة صياغة السؤال بنبرة إيجابية.
3. **أحد أفراد الجمهور طرح سؤالاً ليست لديك إجابة عليه.** قد تصادفك فى بعض الأحيان أن يُطرح عليك سؤال لا تعرف إجابته. وفى مثل هذه المواقف

لا تحاول التلاعب؛ لأن الجمهور يعرف ما تفعل، وبدلا من هذا، أخبر الشخص أنك لا تملك إجابة على السؤال الآن، ولكنك سترد عليه لاحقاً. وهناك طريقة أخرى؛ وهى أن تطرح السؤال على الجمهور، لأنه فى بعض الأحيان قد تجد واحداً من الجمهور يعرف إجابة السؤال وسيقدر لك الجمهور أنك تطلب رأيهم.

4. **أحد الجمهور يسأل عن معلومات تخص الآخرين ولا يمكنك الإفصاح عنها.** إذا طرح شخص ما سؤالا عن معلومات تخص الآخرين فأخبره ببساطة أن الإجابة تحتوى على معلومات ليس لك حرية مناقشتها، ولكن إذا كان لديك مصدر أو تعرف الشخص المسئول الذى يمكنه الإجابة على السؤال فقدم هذه المعلومات للسائل. ثم اسأله هل لديه أسئلة أخرى لأن مثل هذا التصرف يجعله لا يشعر بأنه تم تجاهله.

5. **عليك أن تعى أن الإجابة التى تقدمها للجمهور لن تنال استحسانهم.** قد تجد نفسك فى موقف مضطر لإخبار الجمهور بمعلومات قد لا تنال استحسانهم. ولكن كن صادقاً، ومَهِّد لإجابتك بأن تخبر الجمهور بأن الإجابة قد لا تسعدهم، لأن هذا يظهر اهتمامك بالجمهور. وإليك مثالا من واقع خبرتي: سمع أحد الحاضرين فى أحد منتدياتى أن شاشة الكمبيوتر قد تعطلت، وقال لى: "سمعت أنك لن تتمكن من استخدام الكمبيوتر خلال عرض ما بعد الظهيرة، وقد كنت أتطلع بشدة لتعلم كيفية استخدام برامج الكمبيوتر. هل سنستخدم العارض الضوئى واللوحات فقط؟"، فأجبته قائلاً: "هذا صحيح. لن نتمكن من استخدام الكمبيوتر خلال فترة ما بعد الظهيرة، ولكن يمكنكم الاختيار ما بين العارض الضوئى أو اللوحات، أيهما تفضلون؟"؛ بهذا تركت للجمهور حرية اتخاذ القرار أو "الخطة ب".

دروس من الأم: عامل الناس باحترام دائماً

تذكر والدتك عندما كنت طفلاً، وهى تخبرك بأن عليك احترام من هم أكبر منك سناً وكذلك احترام أقرانك. لذا ـ بغض النظر عن نوعية الجمهور الذى تواجهه ـ فمن المهم أن تعاملهم باحترام.

وإليك مثالا لحادثة وقعت لى أثناء أحد العروض التى كنت أقدمها، وكذلك الطريقة التى تعاملت بها مع الموقف. منذ عدة سنوات مضت اعتدت على تقديم عرض بعنوان: "كيف تعمل الطاقة النووية" لمجموعة من المدنيين، وللعديد من المؤسسات المختلفة. والطاقة النووية ليست بالموضوع الذى يسهل فهمه بالنسبة للكثير من الناس. وفى الحقيقة يخشى بعض الناس الطاقة النووية وينتهجون موقفاً عدائياً منها لأنهم لا يفهمونها فهماً جيداً.

وكان من المقرر أن ألقى عرضاً فى استراحة الغداء مدته ثلاثين دقيقة داخل إحدى المؤسسات المدنية، التى يعمل بها العديد من المتخصصين؛ معظمهم من المحامين. ووصلت إلى المطعم فى وقت مبكر للإعداد من أجل العرض، وبينما كنت أنتهى من تقديم العرض ـ ومن حيث لا أدرى ـ قذفنى أحد الحاضرين بمطفأة

السجائر فأصابتنى فوق عينى اليسرى، وفى الحقيقة جرحت مطفأة السجائر عينى التى ما لبثت أن نزفت. وفى البداية كنت مصدوماً، ولكننى لم أفزع وقلت لنفسى: "لين"، كن محترفاً لأنك تعلم أنهم لا يؤيدون الطاقة النووية منذ البداية وأنت تمثل الشركة، لذا كن محترفاً.

فالتقطت أحد المناديل ووضعته على الجرح، وتذكرت ضرورة احترام الجمهور. ولأننى لم أر الشخص الذى قذفنى بالمطفأة فقد قلت بأدب جم، وبثقة كبيرة قدر ما استطعت: " قبل أن أبدأ كنت أعلم أن هذا الموضوع ليس من الموضوعات المفضلة، ولكن هل يوجد محام جيد من بين الحاضرين؟". وبعد أن قلت هذا ساد الصمت المطبق فى القائمة، ثم قلت: "إذا وعدتم بعدم إلقاء أى شىء آخر علىّ فسوف أستأنف خطبتى كما وعدت، والأمل يحدونى أن تجدوا الإجابة على كل ما يهمكم من خلال العرض، وقد اتضح لى وجهة نظر بعضكم فى الموضوع. وكل ما أطلبه منكم هو منحى الفرصة لتوضيح وجهة نظرى".

كان هذا مثالاً يوضح لكم كيف أمزج بين الاستراتيجيات فى التعامل مع الجمهور العدائى وأطبق مبادئ معرفة الجمهور وأكون محترفاً، وأكون محترماً.

عوامل بناء الثقة: دروس تستفيد منها بعد تقديم عرضك

كل خطبة تلقيها أو عرض تقدمه فإنه يمنحك فرصة أخرى لتحسين مهاراتك فى الخطابة. وبوسعك، كخطيب، الحفاظ على نموذج محدد يجعل الأمور مألوفة ومريحة لك. وهذا لا يحدث إلا عندما تتحرر من الشعور بالضغوط.

ولكى تنمو مهاراتك كخطيب، فمن الضرورى أن تحمل مواد وفنيات جديدة فى كل مرة تخاطب فيها الجمهور. ولتكن نسبة التغيرات التى تدخلها على خطبتك تضم عشرة بالمائة فى صورة مادة أو فنيات جديدة. ولكن ماذا لو فشلت الأجزاء الجديدة؟ سيكون لديك 90 % باقية من شأنها أن تحافظ على تماسك عرضك. ومن ناحية أخرى، ربما تنجح المادة الجديدة مع الجمهور، وبهذه الطريقة سوف تكون قد قدمت مادة جيدة.

هل سبق أن شاهدت ممثلين كوميديين محترفين فى برامج التلفاز؟ لدىّ عدد قليل من الزملاء يعملون فى مجال الكوميديا، ودائماً ما يتحدثون عن محاولة تقديم مادة جديدة للجمهور، لكن فى بعض الأحيان لا تنجح المادة الجديدة فى البداية. وربما يرجع سبب ذلك إلى عدم التدريب على التلقائية فى الإلقاء، أو أن المادة لم تكن مناسبة للجمهور.

من أجل هذا، احتفظ بدفتر مذكرات يحتوى على المواد الجديدة التى حاولت استخدامها، وما نجح منها وما لم ينجح. وارجع إلى هذه المذكرات عندما تحاول إضافة شىء جديد إلى خطبتك.

أنواع الخطب: الخطبة المرتجلة

في بعض المواقف توجه إليك الدعوة لمخاطبة مجموعة من الناس دون سابق إنذار، سواء في فصل دراسي أم في العمل أم في مناسبة اجتماعية.

وسأقدم لك مثالاً لخطبة مرتجلة، وكذلك الفنيات التي استخدمتها عندما طلب مني تقديم جوائز جماعة الكشافة للصبية في كونيكتيكت، حيث لم يكن لدي أي فكرة عن أنني سأدعى للحديث، وكان المتحدث الأصلي قد أصيب بوعكة صحية في وقت مبكر من اليوم، ومن ثم لم يكن قادراً على الحضور. ولأن المؤسسة تعرف خلفيتي عن الخطابة فقد كانوا يعرفون أنني قادر على مواجهة التحدي. وإليك المنهج الذي استخدمته لإعداد الخطبة المرتجلة:

عثرت بسرعة على بطاقات، وقمت بتدوين ملاحظات عليها مستخدمَاً الصيغة الشائعة للخطباء المحترفين، وهي صيغة يعرفها الخطباء المحترفون ويستخدمونها عندما يقدمون أنفسهم أو يقدمون متحدثين آخرين. وهذه الصيغة كما يلي:

- : ما الجائزة الفعلية وأسباب منحها؟
- : ما المغزى من وراء هذه الجائزة، وما سبب أهميتها؟
- : لماذا يعتبر هذا الشخص بالذات مؤهلاً لتلقي هذه الجائزة؟
- : ما اسم مستحق الجائزة؟

ولأن هذه الجائزة كانت مفاجأة، فقد بحثت عن أحد قادة الكشافة، الذي يدير الجوائز، وطرحت عليه الأسئلة التالية. وإليك الإجابات التي حصلت عليها.

- **الموضوع:** كانت هذه جائزة "نوتميج" التي تمنحها ولاية "كونيكتيكت". وتمنح هذه الجائزة كل عام للأفراد الذين صادفتهم أحداث هزلية على عكس مخططاتهم. والغرض من الجائزة هو أن نوضح للصبية أنه لا بأس من تقبل أخطائهم بروح مرحة لأننا في النهاية بشر. وهذا الشخص الذي يدعى "جيم" كان مسئولاً عن تنظيم نزهة للسير على الأقدام لمسافة خمسة أميال لفتية الكشافة، وكان عليه أن يقوم بإعداد اتجاهات دقيقة للصبية كي ينتقلوا من النقطة أ إلى النقطة ب باستخدام البوصلة.
- **الأهمية.** في الكشافة نؤكد على أهمية ، ولكن في هذا الحدث تحديداً لم يتم التأكد من إحدى التفاصيل؛ فعندما رسم "جيم" الاتجاهات فإنه، بدون قصد، كتب "جنوب" بدلاً من "شمال"، وبالتالي فإن حوالي ثلاثين من الصبية قد ضلوا طريقهم. ولحسن الحظ ـ لأنهم أعضاء في الكشافة ـ فقد كانوا مستعدين للتعامل مع العقبات التي تواجههم، وتم تدارك الخطأ. ومع ذلك لم يتمكنوا من إكمال المسيرة في الوقت المحدد.
- **المؤهلات:** كان "جيم" مؤهلاً للفوز بالجائزة لأنه كان يقوم بهذا العمل منذ أكثر من خمسة عشرة عاماً ولم يقع في خطأ واحد.
- **اسم الفائز:** "جيم".

وبعد أن جمعت المعلومات كانت هذه هي الخطبة التي ألقيتها.

كانت هذه الخطبة ناجحة؛ حيث رتبت أفكارى بسرعة مستخدماً أسلوب الخرائط الذهنية الذى ناقشته فى اليوم الثامن. والأمر المهم الذى ينبغى تذكره هو أن تبحث عن جميع الحقائق المتاحة والتفاصيل، ثم تتبع ما تضعه من ملاحظات.

نصيحة اليوم

عندما تكون خطيباً فإن أهم ما يمكنك القيام به هو أن تتعلم كيف تتواصل حقاً مع جمهورك. والطريقة المثلى للقيام بهذا هى أن تظهر للجمهور مدى إخلاصك وصدقك. وغالباً ما يخبرنى الناس بأنهم اندهشوا حقاً بسبب استعدادى لمشاركتهم قصصاً شخصية أثناء العروض التى أقدمها. بالإضافة إلى ذلك فإن الجمهور يحب من الخطيب أن يتناول مشاكلهم، أو قضاياهم، أو همومهم.

ففى العرض القادم ينبغى أن يكون لديك قصة شخصية واحدة على الأقل تخبرها

لجمهورك، من شأنها أن توضح لهم نقطة ما. وحاول كلما أمكن ـ وخاصة فى جلسة الأسئلة والأجوبة ـ أن تكون إجابتك متفقة مع ما يريده السائل. ووضح لجمهورك أنك تأبه لشأنهم، وستندهش بمقدار التحسن الذى سيطرأ على أسلوبك كخطيب. وفى النهاية تذكر هذه الكلمات المنقولة التى أقولها فى كل عرض أقدمه "لن يأبه أحد بمقدار معرفتك ما لم يشعروا بمقدار اهتمامك بهم".

لقد ناقشت من خلال هذا الكتاب أهمية الإعداد، وكيف أنه ينبغى عليك التدرب والعمل باستمرار على تحسين قدراتك فى التحدث. وإذا اتبعت هذه النصائح والأفكار التى شرحتها فستصبح متحدثاً لبقاً. وإذا صرت مثلى فسوف ترغب فى العمل باستمرار على تحسين مهارات التحدث لديك والتعلم من الآخرين. وحتى إذا كنت خطيباً محترفاً فعليك أن تتعلم باستمرار كى تصقل موهبتك. وابحث عن شيء صغير من أجل التحسين وواظب على تقييم نفسك باستخدام كاميرا الفيديو التى تساعدك على التدقيق فى عملك. كذلك يجب أن تستفيد من مردود وملاحظات الجمهور أو بيانات التقييم، التى ترشدك إلى المواطن التى تحتاج إلى تقوية.

وبينما تتوق للتحسن، ارجع دائماً إلى هذا الكتاب لأنه يضم بين طياته نصائح سديدة، هى نتاج سنوات الخبرة؛ فسوف ستساعدك على أن تكون متحدثاً لبقاً.

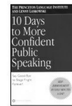
نبذة عن المؤلفين

يضم معهد "برينستون" للغات ـ ومقره "برينستون"، بـ "نيو" جيرسى"ـ كوكبة من الخبراء، واللغويين، وواضعى المعاجم، والكتاب، والمعلمين ورجال الأعمال الذين يصدرون كتباً للتعليم الذاتى سهلة القراءة، وهى كتب بعيدة عن الأسلوب الأكاديمى، كما أنها موجهة إلى الكتاب ورجال الأعمال وأى شخص يرغب فى تحسين مهاراته اللغوية ومهارات التواصل. وصدر عن المعهد" *21st Century Dictionary of Quotations*" و"*21st Century Grammar Handbook*" و "*Roget's 21st Century Thesaurus*" وهى الكتب التى بيع منها أكثر من مليون نسخة.

لينى لاسكووسكى خطيب دولى متخصص ورئيس لمنتديات *LJL* ومقرها "نيونجتون كونيكتيكت" (*www.ljlseminars.com*). وهو خطيب بارع يدير ورش عمل فى المدارس الثانوية والجامعات والشركات والمؤسسات ويقدم فنيات عملية من شأنها تحسين مهارات التواصل وتقديم العروض، وهو مؤلف كتاب "*Dynamic Presentation Skills for the Business Professional*". وقد نشرت أعماله فى العديد من المجلات بما فى ذلك العروض والتدريب. وهو يقيم فى نيونجتون بولاية كونيكتيكت".

"فيليب ليف جروب " هى دار نشر، مقرها برينستون بـ "نيو جيرسى"، حيث تصدر مجموعة كبيرة من الكتب الإرشادية المتعلقة باللغة واستخداماتها، ومن بينها كتاب "*Grammar 101*"، و "*Guide to Pronunciation*" وكذلك "*Roget's 21st Century Thesaurus*" وقد تم اختيار دار نشر "فيليب ليف جروب" كأفضل مؤسسة نشر ضمن استفتاء مجلة "   " لتصدر إصداراتها "أفضل المبيعات" كما اختارتها مجلة "   " لأنها "تضم أفضل المفكرين".

لا يفصلك عن الخطابة البارعة سوى عدة أيام !



هذا الكتاب من تأليف أحد الخبراء فى هذا المجال، وهو يزوّدك بالأدوات التى تحتاج إليها لتكون خطيباً أكثر هدوءاً وفعالية وتأثيراً. وسيساعدك هذا الكتاب الذى يتميز بأسلوب واضح ومختصر وتدريجى على:

- التغلّب على العصبية، واكتشاف أسلوبك الطبيعى الخاص بك
- خلق علاقة ودية مباشرة مع جمهورك
- ممارسة أساليبك الجديدة يوميًا من خلال الأحاديث
- كتابة خطبة من شأنها تهيئة الجمهور للتوصل إلى استنتاجات لا تنسى
- المهارة فى المزج بين الدعابة والنوادر فى حديثك
- استخدام الفنيات التى ثبت نجاحها لتذكر الخطبة

. . . كل هذا فى عشرة أيام !

إن معهد «برينستون» للغات يضم مجموعة من خبراء اللغات والكتّاب والمعلّمين ورجال الأعمال. ولقد قام «لينى لاسكووسكى» بتأليف هذا الكتاب لصالح معهد «برينستون» للغات، وهو متحدث دولى ورئيس المنتديات LJL. علاوة على هذا، فإنه مؤلف كتاب:
«*Dynamic Presentation Skills for the Business Professional*»





